

Activiteitenverslag

Agentschap voor Hoger Onderwijs,
Volwassenenonderwijs en
Studietoelagen



COLOFON

Samenstelling:

Ministerie van Onderwijs en Vorming
Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

Verantwoordelijke uitgever:

Wim Leybaert, wnd. administrateur-generaal AHOVOS
Hendrik Consciencegebouw – Toren A – 6^{de} verdieping
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel

Oplage:

100

Depotnummer:

D/2008/3241/171

Inhoudstabel

INHOUDSTABEL.....	1
VOORWOORD.....	5
DEEL 1: AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS EN STUDIETOELAGEN	6
1.1 ORGANISATIE AHOVOS	7
1.2 DE BEHEERSOVEREENKOMST	10
1.3 INTEGRALE KWALITEITSZORG	14
1.3.1 DE KWALITEITSCONTROLE	14
1.3.2 DE ZELFEVALUATIE.....	15
1.4 COMMUNICATIE EN INFORMATIE	17
1.4.1 DE AFDELING HOGER ONDERWIJS.....	17
1.4.2 DE AFDELING VOLWASSENENONDERWIJS	17
1.4.3 DE AFDELING STUDIETOELAGEN	18
1.5 KLACHTENMANAGEMENT	19
1.5.1 HOGER ONDERWIJS	19
1.5.1.1 Klachtenbeeld.....	19
1.5.1.2 Realisaties	19
1.5.2 VOLWASSENENONDERWIJS	20
1.5.2.1 Klachtenbeeld.....	20
1.5.2.2 Evaluatie	20
1.5.3 STUDIETOELAGEN	21
1.5.3.1 Klachtenbeeld.....	21
1.5.3.2 Evaluatie	22
1.6 INNOVATIE.....	23
1.6.1 CREATIE DATABANK HOGER ONDERWIJS (DHO)	23
1.6.2 CREATIE DATABANK VOLWASSENENONDERWIJS	23
1.6.3 VERFIJNING APPLICATIE STUDIETOELAGEN	24
1.6.4 ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING EN E-GOVERNMENT	24
1.6.4.1 Administratieve vereenvoudiging	24
1.6.4.2 E-government	25
1.6.4.3 Subdelegatie	26
1.7 BUDGET.....	30
1.8 PERSONEELSPLAN	31
1.8.1 VERDELING OVER DE HOOFDPROCESSEN	31
1.8.2 NIVEAUS	32
1.8.3 AANTALLEN EN GESLACHT.....	34
1.8.4 LEEFTIJD	35
DEEL 2: AFDELING HOGER ONDERWIJS.....	37
2.1 MISSIE VAN DE AFDELING.....	38
2.2 TAKENPAKKET VAN DE AFDELING.....	39
2.3 FINANCIERING	40
2.3.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	40
2.3.2 OUTCOME	41
2.3.2.1 De financiering van de Vlaamse hogescholen (tot 2007).....	41
2.3.2.3TBS 55+/58+.....	46
2.3.2.4 Beheersovereenkomsten met de Hogere Instituten voor Schone Kunsten	46

2.3.2.5 Nieuwe financiering	46
2.4 MEE REALISEREN AAN HET BELEID VAN DE MINISTER.....	49
2.4.1 ONDERSTEUNING VAN DE BELEIDSVOORBEREIDING	49
2.4.2 DIENSTVERLENINGSPAKKET	50
2.4.3 OUTCOME	51
2.5 GEGEVENSBEHEER.....	52
2.5.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	52
2.5.2 OUTCOME	53
2.5.3 DATABANK HOGER ONDERWIJS	56
2.6 PERSONEEL	57
2.6.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	57
2.6.1.1 Betalen personeelsleden hogescholen	57
2.6.1.2 Nazicht dossiers	59
2.6.2 OUTCOME	60
2.6.2.1 Personeelsaantallen	60
2.6.2.2 TBS voorafgaand aan het rustpensioen en pensioendossiers.....	63
2.6.2.3 Inputmeting	65
2.6.2.4 Loopbaanfiches	67
2.6.2.5 Werving op basis van academiseringsmiddelen en werkingsuitkeringen.....	67
2.6.3 ELEKTRONISCH PERSONEELSDOSSIER.....	68
2.7 ERKENNING BUITENLANDSE DIPLOMA'S - NARIC.....	71
2.7.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET NARIC-VLAANDEREN.....	71
2.7.2 OUTCOME	72
2.7.2.1 Evolutie aanvragen academische gelijkwaardigheden	72
2.7.2.2 Evolutie aanvragen gelijkwaardigheid volwassenenonderwijs.....	73
2.7.2.3 Evolutie aanvragen professionele erkenning	73
2.7.2.4 Evolutie aanvragen niveaubepaling.....	74
2.7.3 VEREENVOUDIGING/OPTIMALISERING VAN DE PROCESSEN.....	75
2.7.3.1 Precedentendatabank.....	75
2.7.3.2 Stroomlijning.....	75
2.7.4 COMMUNICATIE-INITIATIEVEN.....	75
2.7.4.1 Brochures	75
2.7.4.2 Website	76
2.7.4.3 Cursussen	76
2.7.4.4 Infoseminaries	76
2.7.5 INITIATIEVEN VOOR DE TOEKOMST	76
2.7.5.1 Digitale dossierflow	76
2.7.5.2 Opvolgingssysteem dossier door aanvrager	76
2.8 TOELATINGSEXAMEN ARTS - TANDARTS.....	77
2.8.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	77
2.8.2 OUTCOME	78
2.9 CONTROLE H.O.....	81
DEEL 3: AFDELING VOLWASSENENONDERWIJS	82
3.1 MISSIE VAN DE AFDELING.....	83
3.2 TAKENPAKKET VAN DE AFDELING.....	84
3.3 FINANCIERING	85
3.3.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	85
3.3.2 OUTCOME	86
3.3.2.1 Financiering CVO's.....	86
3.3.2.2 Financiering CBE's	89
3.3.2.3 Financiering Huizen van het Nederlands.....	93
3.4 GEGEVENSBEHEER.....	95

3.4.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	95
3.4.1 OUTCOME	96
3.4.1.1 Statistische gegevens CVO's	96
3.4.1.2 Statistische gegevens CBE's	97
3.5 PERSONEEL	100
3.5.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	100
3.5.1.1 Betalen van de personeelsleden	100
3.5.1.2 Beheer administratief dossier personeel CVO's	102
3.5.1.3 Elektronisch personeelsdossier (EPD)	103
3.5.2 OUTCOME PERSONEEL	105
3.5.3 KWALITEITSCONTROLE	108
3.5.3.1 Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers	108
3.5.3.2 Budgettaire weerslag van de herzieningen in kalenderjaar 2007	109
3.5.3.3 Kwaliteitscontrole op de proefbetalingen	109
3.6 AFSTANDSONDERWIJS BEGELEID INDIVIDUEEL STUDEREN	110
3.6.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	110
3.6.2 OUTCOME	112
3.7 MEE REALISEREN VAN HET BELEID VAN DE MINISTER	115
3.7.1 ONDERSTEUNING EN DIENSTVERLENING	115
3.7.1.1 Tot standkoming	115
3.7.1.2 Communicatie	116
DEEL 4: AFDELING STUDIETOELAGEN	120
4.1 MISSIE EN TAKENPAKKET VAN DE AFDELING	121
4.2 HET TIJDIG EN CORRECT BEHANDELEN VAN DE AANVRAGEN VOOR STUDIE- EN SCHOOLTOELAGEN	122
4.2.1. INTAKE	122
4.2.1.1 Dienstverleningspakket	122
4.2.1.2 Outcome	123
4.2.2. INITIËLE DOSSIERBEHANDELING EN BEHANDELEN BERADEN	124
4.2.2.1 Dienstverleningspakket	124
4.2.2.2 Outcome	125
4.2.3. HERZIENINGEN	127
4.2.3.1 Dienstverleningspakket	127
4.2.3.2 Outcome	128
4.2.4. BEZWAARSCHRIFTEN	128
4.2.4.1 Dienstverleningspakket	128
4.2.4.2 Outcome	129
4.3 HET TIJDIG EN CORRECT BETALEN VAN DE STUDIE- EN SCHOOLTOELAGEN	130
4.3.1 BETALING VAN DE TOELAGEN	130
4.3.1.1. Dienstverleningspakketten	130
4.3.1.2. Outcome	131
4.3.2 BETALING VAN VOORSCHOTTEN - DE STUDENTENVOORZIENINGEN	132
4.3.2.1. Dienstverleningspakketten	132
4.3.2.2. Outcome	133
4.3.3 TERUGVORDERINGEN	135
4.3.3.1. Dienstverleningspakketten	135
4.3.3.2. Outcome	136
4.4 HET TIJDIG EN CORRECT VERSTREKKEN VAN INFORMATIE OVER STUDIE- EN SCHOOLTOELAGEN	139
4.4.1 TAKENPAKKET	139
4.4.1.1 Traditionele informatiekanaal en internet	139
4.4.1.2 Samenwerken met intermediaire organisaties	140
4.4.1.3 Persoonlijk informatie en hulp bieden	141

4.5 SAMENWERKING MET HET BELEID EN HET MEE REALISEREN VAN HET BELEID VAN DE MINISTER	142
4.5.1 TAKENPAKKET	142
4.5.2 OUTCOME	143
4.6 ONDERSTEUNENDE TAKENPAKKETTEN	144
4.6.1. BEGROTING	144
4.6.2. GEGEVENSBEHEER	144
BIJLAGEN	145
LIJST VAN GEBRUIKTE AFBEELDINGEN EN TABELLEN	146
LIJST VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN	148

Voorwoord

Dit is het eerste activiteitenverslag van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS). Dit verslag bevat twee soorten van informatie: gegevens over de werking van het agentschap en gegevens over het uitgevoerde beleid. De informatie betreft het werkingsjaar 2007, waar nodig gelinkt aan voorgaande jaren. De gegevens over de werking van AHOVOS geven een beeld over de middelen waarmee en de wijze waarop het agentschap zijn opdracht gerealiseerd heeft die vanaf 1 januari 2008 geconcretiseerd werd in een beheersovereenkomst.

De rode draad in het verslag is de efficiënte en effectieve aanwending van de ter beschikking gestelde middelen om de vooropgestelde doelstellingen te behalen. Innovatie, communicatie en integrale kwaliteitszorg spelen hierbij een zeer belangrijke rol.

AHOVOS bestaat uit drie afdelingen die grosso modo overeenkomen met drie grote dienstverleningspakketten:

- hoger onderwijs
- volwassenenonderwijs
- studietoelagen.

De beleidsgegevens in dit activiteitenverslag zijn gegroepeerd rond deze dienstverleningsrapporten. Zij pogen een zicht te geven over de voornaamste resultaten van het gevoerde beleid ten overstaan van de specifieke doelgroepen. Aldus kunnen zij waardevolle informatie leveren ten behoeve van de beleidsvoorbereiding.

Wim Leybaert
Wvd. administrateur-generaal

Deel 1: Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

1.1 Organisatie AHOVOS

Het brede veranderingstraject Beter Bestuurlijk Beleid (BBB) is het antwoord van de Vlaamse Regering op de maatschappelijke uitdagingen. BBB zorgt ervoor dat de Vlaamse overheid:

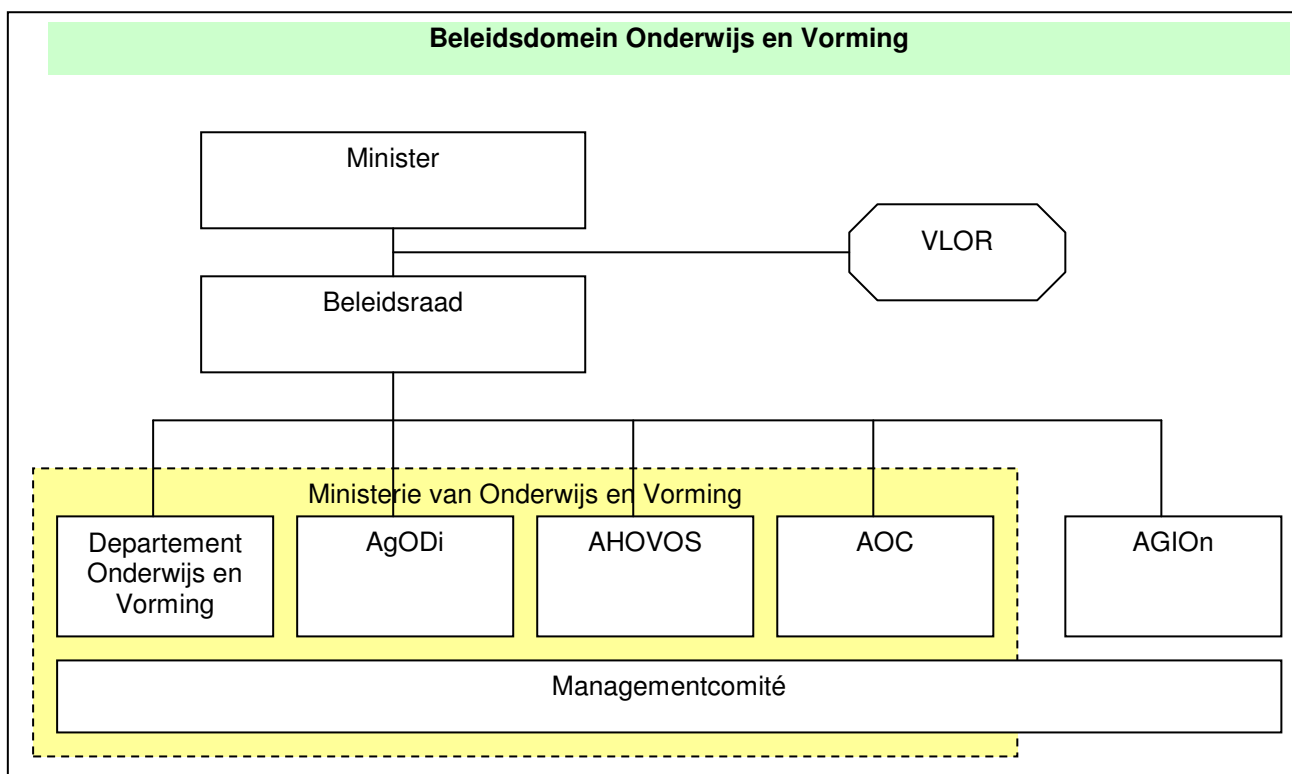
- meer klantgericht optreedt;
- haar dienstverlening efficiënt en effectief uitbreidt;
- haar legitimiteit verwerft vanuit transparante overheidsstructuren en een interactieve en participatieve opstelling;
- in een correcte verhouding staat tegenover het politieke niveau, de andere overheden en het maatschappelijke middenveld;
- een eigentijds human-resourcesbeleid voert;
- in een aangepaste controleomgeving werkt die resultaatgerichtheid en slagvaardigheid mogelijk maakt.

Naar aanleiding van BBB onderging ook het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming (toen nog Departement Onderwijs en Vorming) een reorganisatie. Het huidige Beleidsdomein Onderwijs en Vorming bestaat uit:

- de Vlaamse minister bevoegd voor Onderwijs en Vorming
- de Vlaamse Onderwijsraad
- vijf autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen
 - o het Departement Onderwijs en Vorming
 - o het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS)
 - o het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGIO)
 - o het Agentschap voor Onderwijscommunicatie (AOC)
 - o het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi)
- de Beleidsraad

Figuur 1 geeft schematisch de structuur weer van het Beleidsdomein.

Figuur 1: organogram van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming

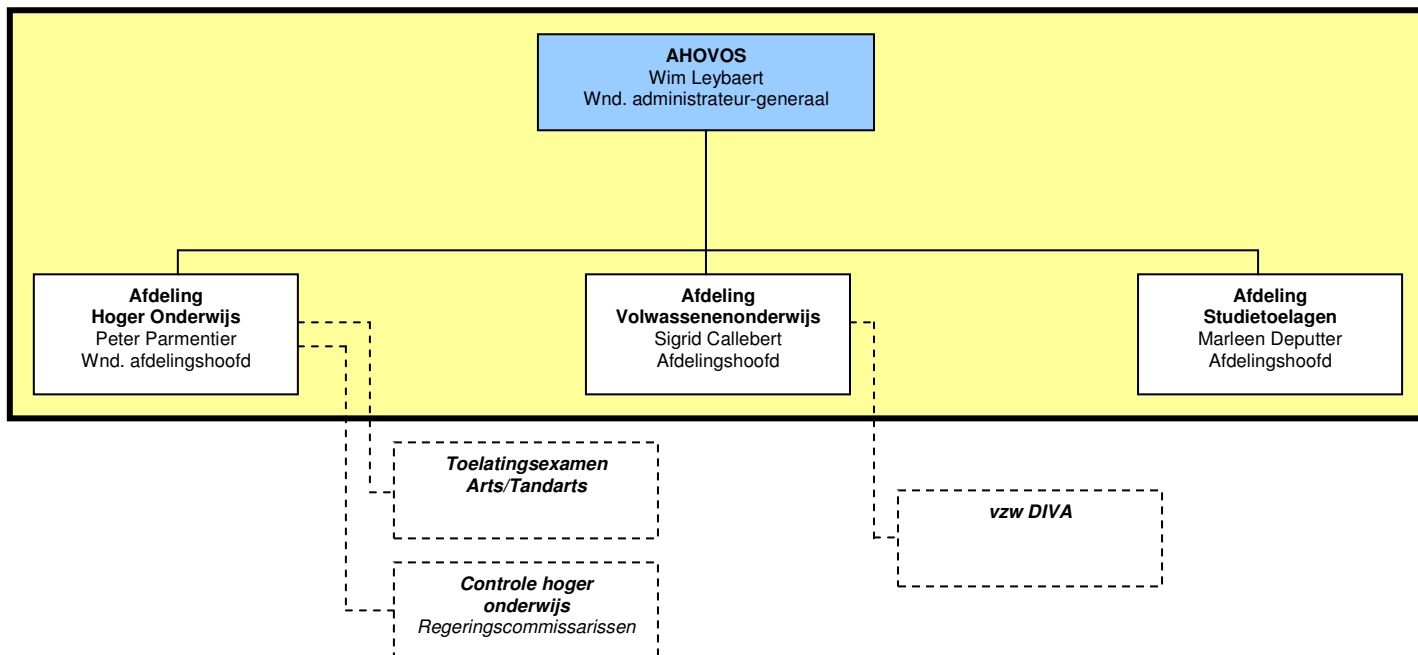


Het agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) is binnen het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming een intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid en opgericht bij besluit van de Vlaamse Regering van 2 september 2005. AHOVOS is operationeel sinds 1 april 2006 en verzorgt de dienstverlening aan het personeel, de instellingen, de studenten en de cursisten uit het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs en kent school- en studietoelagen toe.

De start van het agentschap op 1 april 2006 gebeurde niet in ideale omstandigheden. In de transitieperiode was er geen leidend ambtenaar effectief aangeduid en pas in de derde ronde (juli 2006) werd een administrateur-generaal aangesteld, maar deze nam de functie niet op. Een waarnemend administrateur-generaal werd aangesteld, maar na 5 maanden werd deze elders benoemd. Een nieuwe waarnemend administrateur-generaal werd aangesteld. Tot 1 december 2007 werden de drie afdelingen vertegenwoordigd door pril aangestelde projectleiders in afwachting van de aanstellingsprocedure met betrekking tot middenkaders. Op 1 december 2007 werd zowel voor de afdeling Volwassenenonderwijs als voor de afdeling Studietoelagen een afdelingshoofd aangesteld. Voor de afdeling Hoger Onderwijs werd een waarnemend afdelingshoofd aangeduid.

Op 31 december 2007 zag het organigram van AHOVOS er als volgt uit:

Figuur 2: organogram AHOVOS



De **controle hoger onderwijs** is een aparte, gesloten enveloppe binnen AHOVOS, zonder interactie met de rest van de personeelsformatie binnen de afdeling Hoger Onderwijs. Dit takenpakket wordt verricht door de commissarissen van de Vlaamse Regering en hun personeelsleden, die belast zijn met de controle ten aanzien van het beheer van de hogescholen en de universiteiten.

Het **toelatingsexamen arts en tandarts** wordt georganiseerd door een examencommissie, aangesteld door de Vlaamse Regering. De leden van de examencommissie worden aangeduid uit de leden van het zelfstandig academisch personeel van de universiteiten. De secretaris van de examencommissie is een personeelslid van de afdeling Hoger Onderwijs.

De personeelsleden van de **vzw DIVA** zijn administratief toegewezen aan de afdeling Volwassenenonderwijs. De toewijzing is een zuivere administratieve oplossing om de personeelsleden van de vzw een bestuurlijke plaats te geven. Ze worden immers onder de vorm van een detachering tewerkgesteld in de vzw. Er is geen enkele intrinsieke return voor de afdeling Volwassenenonderwijs. Ook dit is een aparte, gesloten enveloppe binnen AHOVOS, zonder interactie met de rest van de personeelsformatie van de afdeling Volwassenenonderwijs.

1.2 De beheersovereenkomst

Het project BBB leidde tot de oprichting van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS). Op 18 januari 2008 sloot de Vlaamse Regering een beheersovereenkomst af tussen AHOVOS en de Vlaamse Gemeenschap. Deze beheersovereenkomst is een wederzijdse overeenkomst die de bijzondere regels en voorwaarden waaronder AHOVOS zijn taken vervult, beschrijft. Het is een stuur- en opvolgingsinstrument, in het bijzonder gericht op een doelmatige uitvoering of dienstverlening, opvolging en evaluatie. Deze beheersovereenkomst legt de wederzijdse rechten en verplichtingen vast van de Vlaamse Gemeenschap en AHOVOS bij alle activiteiten die het agentschap uitvoert ter realisatie van haar opdracht van publiek belang.

Het decretale kader waaronder deze beheersovereenkomst wordt afgesloten bestaat uit het kaderdecreet Bestuurlijk Beleid van 18 juli 2003, het Raamstatuut van 13 januari 2006 en het oprichtingsbesluit van 2 september 2005 dat de oprichting van het agentschap regelde. Het beleidskader is onder meer vastgelegd in Europese Richtlijnen, federale en gemeenschapswetgeving, alsmede in de uitvoeringsbesluiten van de Vlaamse Regering die in uitvoering van de decreten werden genomen voor zowel het hoger onderwijs, het volwassenenonderwijs als voor de uitbetaling van de school- en studietoelagen. De voorbereidende gesprekken tussen de leidinggevende ambtenaar en de minister vonden plaats op 13 maart 2007 en 29 mei 2007.

De beheersovereenkomst geeft de strategische doelstellingen weer die tot de uitvoering leiden van het Vlaamse regeerakkoord, de regeringsverklaring en de beleidsnota "Vandaag kampioen in wiskunde, morgen ook in gelijke kansen" (2004-2009).

Het richtinggevend beginsel van deze beleidsnota is gelijke onderwijskansen. Vanuit dit beginsel werden vier speerpunten gekozen die essentieel zijn voor het bereiken van die gelijke onderwijskansen:

- een betere aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt;
- een nieuw financieringssysteem voor het onderwijs;
- het beleidsvoerend vermogen van scholen versterken: professionalisering, verlaging planlast en administratieve vereenvoudiging, participatie,...
- loopbanen van leraren: professionalisering, loopbaanperspectief,...

De missie van AHOVOS zoals beschreven in het oprichtingsbesluit van 2 september 2005 luidt dat 'het agentschap de best mogelijke dienstverlening wil verzorgen aan de klanten van het agentschap, nl. de desbetreffende instellingen, de personeelsleden en de deelnemers (cursisten, studenten, leerlingen en ouders)'.

Om deze missie te vervolmaken, werden – op basis van de hoger vermelde beleidsnota – vier clusters van strategische beleidsdoelstellingen ingeschreven in de beheersovereenkomst van AHOVOS.

De eerste cluster gaat over de optimale dienstverlening die leidt tot kwaliteitsvol onderwijs. Dit omvat onder meer een kwaliteitsvolle, transparante en toegankelijke financiële dienstverlening voor personeel en instellingen uit het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs. Het tijdig en correct behandelen van de studie- en schooltoelagen en het erkennen van buitenlandse diploma's zijn andere doelstellingen die ook bij deze cluster thuishoren.

De tweede cluster heeft te maken met beleidsondersteuning. Meer specifiek betekent dit dat het agentschap beleidstoetsen zal leveren waarin knelpunten van de regelgeving en –uitvoering zijn opgenomen. Ook zal AHOVOS op tijd en stond haalbaarheidstoetsen organiseren en adviezen verstrekken over nieuwe regelgeving. AHOVOS zal voor dit alles steunen op haar expertise van de beleidsuitvoering en op haar contacten met het betrokken beleidsveld.

De optimalisering en uitbreiding van de dienstverlening is de derde cluster. AHOVOS streeft in dit kader naar administratieve vereenvoudiging en de implementatie van e-government. De invoering van het Elektronisch Personeelsdossier is hiervan een concreet voorbeeld. Om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen, vindt AHOVOS het noodzakelijk om over goede en betrouwbare gegevens en indicatoren te beschikken. Daarom engageert het agentschap zich tot de uitbouw van een databank hoger onderwijs en volwassenenonderwijs.

Tot slot onderschrijft AHOVOS de principes met betrekking tot horizontaal beleid, zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 1 september 2006. Dit wil zeggen dat AHOVOS actief samenwerkt met de andere entiteiten in het beleidsdomein Onderwijs en Vorming en met de andere bestuursniveaus, en dit in functie van een klant- en oplossingsgerichte en doelmatige dienstverlening. AHOVOS engageert zich ook om een gestructureerd monitoringssysteem uit te werken waarin een uitgewerkt systeem van integrale kwaliteitszorg is verwerkt. AHOVOS wil eveneens een aantal processen vereenvoudigen. Het agentschap denkt dan vooral aan het proces met betrekking tot het erkennen van diploma's en het proces met betrekking tot de behandeling van de aanvragen van studie- en schooltoelagen.

Uit al deze strategische beleidsdoelstellingen komt AHOVOS tot een 20-tal belangrijke indicatoren. De nadruk van deze indicatoren ligt op de resultaten en niet op de voorafgaande processen. In deze beheersovereenkomst streeft AHOVOS naar uitdagende normen en zijn waar mogelijk resultaatnormen vooropgesteld die AHOVOS ook toelaten om een groeipad uit te tekenen. In een kwaliteitscontrole op maandelijks basis volgt AHOVOS deze indicatoren op.

De strategische beleidsdoelstellingen (SBD) zijn in de beheersovereenkomst vertaald naar vier hoofdprocessen:

Hoofdproces 1: Het leveren van een optimale dienstverlening aan de klanten van AHOVOS.

SBD 1: Het verzorgen van de administratieve en financiële dienstverlening om kwaliteitsvol onderwijs mogelijk te maken.

SBD 2: Het verzorgen van een kwaliteitsvolle, transparante en toegankelijke dienstverlening voor studenten, cursisten, leerlingen en burgers.

Hoofdproces 2: Het leveren van een bijdrage aan het beleid van de minister.

SBD 3: De noodzaak om te beschikken over goede en betrouwbare gegevens en indicatoren.

SBD 4: Het toetsen van regelgeving op haalbaarheid en het evalueren en verstrekken van adviezen over nieuwe regelgeving.

Hoofdproces 3: Optimaliseren en uitbreiding van de dienstverlening.

SBD 5: Het streven naar een betere dienstverlening ten overstaan van de klanten.

Hoofdproces 4: Optimaliseren van de interne werking en engagementen in het licht van het beleidsmatig en financieel kader (horizontale bevoegdheid).

SBD 6: Het streven naar een concreet en aantrekkelijk werkgeverschap

De verdere verdeling naar strategische organisatiedoelstellingen (SOD) en organieke organisatiedoelstellingen (OOD) is hieronder terug te vinden:

1. Het leveren van een optimale dienstverlening aan het personeel

1.1 Het tijdig betalen van de lonen van het personeel van de hogescholen

1.2 Het correct betalen van de lonen van het personeel van de hogescholen

1.3 Het tijdig betalen van de lonen van het personeel van het volwassenenonderwijs

1.4 Het correct betalen van de lonen van het personeel van het volwassenenonderwijs

2. Het leveren van een optimale dienstverlening aan de instellingen.

2.1 Het tijdig toekennen van financiële middelen aan de instellingen hoger onderwijs en van sociale toelagen voor de instellingen hoger onderwijs.

2.2 Het correct toekennen van financiële middelen aan de instellingen hoger onderwijs en van sociale toelagen voor de instellingen hoger onderwijs

2.3 Het tijdig toekennen van financiële middelen aan de instellingen uit het volwassenenonderwijs

2.4 Het correct toekennen van financiële middelen aan de instellingen uit het volwassenenonderwijs.

3. Het leveren van een optimale dienstverlening aan de individuen

3.1 Tijdige afhandeling van academische gelijkwaardigheden

3.2 Tijdige afhandeling van conformiteitsattesten en niveaubepalingen

3.3 Tijdige betaling van studie- en schooltoelagen

3.4 Correcte betaling van studie- en schooltoelagen

4. Het leveren van een bijdrage aan het beleid van de minister

4.1 Tijdige plaatsing van gegevens en analyses als insteek voor de beleidsbrieven

4.2 Het leveren van beleidstoetsen waarin knelpunten regelgeving – uitvoering zijn opgenomen

4.3 Tijdige haalbaarheidstoetsen

4.4 Het mee realiseren van het beleid van de minister

5. Optimalisering en uitbreiding van de dienstverlening

5.1 Creatie van de databank hoger onderwijs

5.2 Creatie van de databank volwassenenonderwijs

5.3 Verfijning van de applicatie studietoelagen

5.4 Invoering elektronisch personeelsdossier Hoger Onderwijs

5.5 Invoering elektronisch personeelsdossier Volwassenenonderwijs

6. Optimalisering van de interne werking en engagementen in het licht van het beleidsmatig en financieel kader

6.1 Het actief onderling samenwerken met de andere entiteiten in de Vlaamse overheid en met andere bestuursniveaus in functie van een klant- en oplossingsgerichte en doelmatige dienstverlening.

6.2 Het meewerken aan het brede kwaliteitsbeleid van de Vlaamse overheid, het uittekenen van een eigen beleid op maat van het agentschap en het opzetten van verschillende kwaliteitsprojecten ter verbetering en vereenvoudiging van de externe dienstverlening.

6.3 Het meten van beleidseffecten van het door AHOVOS uitgevoerde beleid en het informeren van de functioneel bevoegde de minister over de resultaten van de beleidseffectenmeting op regelmatige tijdstippen en volgens de afgesproken modaliteiten.

7. Het uitwerken van een concreet en aantrekkelijk werkgeverschap

7.1 Het actief onderling samenwerken met de andere entiteiten in de Vlaamse overheid en met andere bestuursniveaus in functie van een klant- en oplossingsgerichte en doelmatige dienstverlening.

- 7.2 Het meewerken aan het brede kwaliteitsbeleid van de Vlaamse overheid, het uittekenen van een eigen beleid op maat van het agentschap en het opzetten van verschillende kwaliteitsprojecten ter verbetering en vereenvoudiging van de externe dienstverlening.*
- 7.3 Het uitwerken van een concreet en aantrekkelijk werkgeverschap.*
- 7.4 Het uitwerken van een duurzaam en ethisch verantwoord aankoopbeleid.*
- 7.5 Het uitwerken van een beheersrapportering m.b.t. het personeels- en organisatiebeleid en een financiële rapportering op basis van vooraf afgesproken formaten.*
- 7.6 Het uitwerken van een systeem van interne controle en uitvoeren van interne controle.*
- 7.8 Het meten van beleidseffecten van het door AHOVOS uitgevoerde beleid en het informeren van de functioneel bevoegde de minister over de resultaten van de beleidseffectenmeting op regelmatige tijdstippen en volgens de afgesproken modaliteiten.*

1.3 Integrale kwaliteitszorg

In het najaar van 2006 heeft de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) AHOVOS doorgelicht. In de sterkte-zwakte analyse die IAVA in haar rapport bespreekt wordt nagegaan in welke mate het agentschap 'onder controle' is of, met andere woorden, beheerst wordt. Hiervoor werd gekeken of de organisatie over de nodige sturings- en beheersinstrumenten beschikte die haar moeten toelaten de doelstellingen op een efficiënte, effectieve, integere en kwaliteitsvolle manier te realiseren en verantwoording af te leggen aan haar belanghebbenden. De aanwezigheid van deze managementinstrumenten is volgens IAVA tevens noodzakelijk voor de verdere uitbouw en verfijning van de onderliggende beheersingsmaatregelen en -instrumenten, zowel op proces- als op taakniveau.

De belangrijkste aandachtspunten uit de sterkte-zwakte analyse bij AHOVOS hadden te maken met de aangepaste organisatorische context van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming naar aanleiding van BBB.

De afdelingen werden in dit onderzoek niet apart doorgelicht.

Naar aanleiding van deze audit werd op 7 en 8 mei 2007 in Brugge een seminarie georganiseerd voor de adjuncten van de directeur rond de aanbevelingen die in het audit-rapport werden opgenomen. Het volledige jaar 2007 werd gewerkt aan de realisaties van de aanbevelingen en op 6 december werd een eerste opvolgingsrapportering naar IAVA gedaan. Op dat ogenblik waren 16 van de 25 aanbevelingen uit het auditrapport uitgevoerd; 2 aanbevelingen gedeeltelijk uitgevoerd en 7 aanbevelingen nog niet uitgevoerd.

IAVA deelde mee dat dit opvolg-rapport kon gelden als een goede praktijk. In de loop van december 2007 werd aanbeveling 17 gerealiseerd. De niet of gedeeltelijk uitgevoerde aanbevelingen betreffen HRM, vorming, organisatiecultuur, communicatie, financieel management en facilitymanagement. Deze worden afgehandeld op het niveau van het beleidsdomein. In 2008 zal AHOVOS in het managementcomité waken over de realisatie.

Begin april 2008 werd een tweede opvolgingsrapportering naar IAVA gedaan. In dat rapport waren al 23 aanbevelingen uitgevoerd en nog slechts 2 aanbevelingen gedeeltelijk uitgevoerd.

In het kader van integrale kwaliteitszorg werd binnen het agentschap ook een planning opgesteld voor het houden van klantentevredenheidsonderzoeken:

In november 2007 werd de bevraging uitgevoerd bij de klanten van de *afdeling Hoger Onderwijs*. Op 14 oktober vertrok de officiële aankondiging van het klantentevredenheidsonderzoek (KTO) naar de verschillende instellingen. Tijdens verschillende werkgroepen en studiedagen werd het KTO reeds gecommuniceerd. Na 14 oktober startte het onderzoek. De eerste resultaten werden op 11 december aan de afdeling bezorgd. De voorbereiding van de klantentevredenheidsmeting van de cel NARIC startte eveneens in oktober 2007, maar de effectieve bevraging ving pas aan in februari 2008.

Voor de *afdeling Studietoelagen* zal er een KTO georganiseerd worden in het najaar van 2008.

Het KTO voor de klanten van de *afdeling Volwassenenonderwijs* is gepland na de implementatie van het decreet Volwassenenonderwijs. Het onderzoek zal met andere woorden in het najaar van 2009 gebeuren.

1.3.1 De kwaliteitscontrole

Het meet- en opvolgingssysteem dat door AHOVOS en de overige entiteiten van het ministerie voor Onderwijs en Vorming wordt gebruikt is de Balanced Scorecard (BSC). Er wordt in het agentschap een onderscheid gemaakt tussen de BSC op agentschapsniveau en de BSC op afdelingsniveau

1. De BSC op agentschapsniveau: Bij het uitwerken van de indicatoren in het kader van de beheersovereenkomst wordt een onderscheid gemaakt tussen indicatoren die zullen gebruikt worden voor opvolging van de beheersovereenkomst, en die mee goedgekeurd zijn door de minister, en indicatoren die eerder zullen dienen voor afdelingsspecifieke opvolging. Dit laat toe naast de doelstellingen opgenomen in de beheersovereenkomst ook de doelstellingen van de verschillende organisatieonderdelen op te volgen. In de BSC op agentschapsniveau ligt de nadruk op de resultaatgerichte normen, terwijl in de BSC op afdelingsniveau ook de voorafgaande processen in kaart worden gebracht.
2. De BSC op afdelingsniveau: vanuit de keuze voor de BSC als meet- en opvolgingssysteem binnen het agentschap, wordt de BSC momenteel uitgewerkt en toegepast binnen de drie afdelingen van AHOVOS. De afdeling Hoger Onderwijs werkt al sinds 2002 met de BSC. Bij de afdelingen Volwassenenonderwijs en Studietoelagen is de BSC in 2006 geïntroduceerd. Naar aanleiding van de aanpassingen ten gevolge van BBB werden de BSC's herwerkt. In juni 2007 werd de nieuwe BSC toegepast. In januari 2008 werd de BSC van de afdelingen alsook de BSC van het agentschap geëvalueerd. Dit leidde tot een aantal aanpassingen van de indicatoren. Vooral de BSC van de afdeling Studietoelagen werd grondig herzien. Voor de afdelingen Volwassenenonderwijs en Hoger Onderwijs is er een evaluatie geweest over de indicatoren met betrekking tot EPD. Voor de afstemming van deze indicatoren werd er overlegd met het EPD-team van AGODI. De teller- en noemergegevens voor deze indicatoren zijn ook afkomstig van het EPD-team. Voor de afdeling Hoger Onderwijs zijn er nog wijzigingen gebeurd aan de indicatoren met betrekking tot de werking van de cel NARIC.

Voor alle personeelsleden van AHOVOS werd op 3 maart 2008 een infosessie georganiseerd waarin naast een toelichting over de beheersovereenkomst ook uitgebreid werd geïnformeerd over de BSC's in de drie afdelingen.

Zoals gezegd wordt in AHOVOS de BSC gebruikt als instrument om kwaliteitszorg te meten. De strategische en operationele doelstellingen die zijn beschreven in de beheersovereenkomst zijn vertaald naar resultaatgerichte BSC-indicatoren. Niettegenstaande de beheersovereenkomst startte op 1-1-2008, is met ingang van maart 2007 het stuurbord van de BSC aangepast aan deze beheersovereenkomst.

1.3.2 De zelfevaluatie

Op 1-9-2006 heeft de Vlaamse Regering beslist dat tegen eind 2008 elke entiteit moet beschikken over een uitgeschreven en gedocumenteerd systeem van interne controle dat jaarlijks geëvalueerd en bijgewerkt wordt. Er is echter een verlenging mogelijk tot eind 2010 indien er tegen eind 2008 een stappenplan is opgesteld waarin is uitgeschreven welke maatregelen men gaat treffen om deze doelstelling te behalen.

Om dit te realiseren stelt de Vlaamse Regering een hulpinstrument ter beschikking aan het topmanagement dat hen:

- moet helpen om de doelstelling te halen
- een kader aanreikt waar de verschillende (externe) controle instanties zich mee akkoord verklaren.

Hiervoor heeft de Vlaamse Regering een bijzondere werkgroep opgericht met leden van het Rekenhof, IAVA, Inspectie van Financiën, kabinet van Bestuurszaken, kabinet van Financiën en Begroting, secretaris-generaal van Financiën en Begroting, secretaris-generaal van Bestuurszaken en drie vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen. Hun opdracht is om een hulpinstrument te ontwikkelen vertrekkende vanuit de Leidraad IAVA dat tevens gebruiksvriendelijk is en toepasbaar is in alle entiteiten (d.i. toepassingsgebied van het Kaderdecreet).

Dit heeft geleid tot de 'Leidraad Interne Controle/Organisatiebeheersing'.

Eind 2007 was de Leidraad interne controle/organisatiebeheersing (IC/OB) van IAVA nog niet definitief aangepast. Op het managementseminarie van 24-1-2008 werd door een ankerpunt IC/OB de

vernieuwde leidraad voorgesteld aan het managementcomité. Op 7 maart 2008 kreeg het managementcomité ook door de heer Luc Lathouwers een toelichting over de vernieuwde leidraad.

Wat de stand van zaken van AHOVOS betreft, kon het audit-rapport met een sterkte-zwakke analyse, aanbevelingen en een maturiteitsinschatting gelden als een eerste zelfevaluatie, als een nulmeting. Voor de verdere realisatie van de doelstellingen en aanbevelingen wordt door AHOVOS de Leidraad gebruikt als instrument voor zelfevaluatie.

Interne controle of organisatiebeheersing kan het best omschreven worden als het proces dat door het management én het personeel ondernomen wordt om redelijke zekerheid te bekomen dat de doelstellingen van de organisatie gerealiseerd worden. Meer specifiek wordt het systeem van interne controle ontworpen om redelijke zekerheid te verschaffen in de volgende domeinen:

- het bereiken van de haar opgelegde doelstellingen en de uitvoering en opvolging van beslissingen;
- de naleving van wetten, decreten, besluiten, reglementeringen en procedures;
- de nauwkeurigheid, juistheid, volledigheid, tijdigheid en bruikbaarheid van de financiële en beheersinformatie;
- de efficiëntie van haar operaties en het efficiënt inzetten van haar middelen;
- de bescherming van haar activa en de voorkoming van fraude.

In de Leidraad IC/OB wordt dit systeem opgesplitst in 11 criteria waarbij elke entiteit tegen 2010 de maturiteitscore 3 moet halen.

In de BSC van AHOVOS werden 11 nieuwe indicatoren ingeschreven die overeenkomen met een criterium van de leidraad. Jaarlijks zal in de loop van de maand november een zelfevaluatie gehouden worden op basis van de leidraad en worden actiepunten geselecteerd (één per criterium), die het daaropvolgende jaar gerealiseerd moeten worden. maandelijks zal vervolgens met behulp van de BSC de voortgang in de realisatie van de actiepunten gemeten en opgevolgd worden.

In november 2007 werden voor 2008 geselecteerd:

Figuur 3: door AHOVOS geselecteerde actiepunten op basis van de Leidraad

Criterium Leidraad	Actiepunt
Doelstellingen, proces en risicomanagement	Sleutelprocessen in kaart brengen,
Belanghebbendenmanagement	Belanghebbenden in kaart brengen,
Monitoring	Rapportering van de resultaten zoals beschreven in de doelstellingen in de beheersovereenkomst, evaluatie en bijsturen BSC,
Organisatiestructuur	De structuur van AHOVOS moet voor iedereen duidelijk en transparant zijn,
HRM	Processen, functies en competenties zijn afgestemd op de opdracht van AHOVOS,
Organisatiecultuur	Alle personeelsleden van AHOVOS op de hoogte brengen van de deontologische code, de missie van AHOVOS en de waarden en normen die AHOVOS wil nastreven,
Informatie en communicatie	Communicatieplan voor AHOVOS opstellen,
Financieel management	Financieel management,
Facility management	Opvolgen en desgewenst verfijnen van facility-plan opgesteld door de MOD,
ICT	Oplijsten en opstellen van de ICT-behoefte op lange termijn,
Veranderingsmanagement	Opvolging en nazorg bij implementatie van nieuwe regelgeving en systemen.

1.4 Communicatie en informatie

De drie afdelingen hebben in de loop der jaren een eigen stijl en manier van communicatie ontwikkeld naar de belanghebbenden uit hun sector. In wat volgt worden de communicatie-initiatieven besproken van de afdelingen.

1.4.1 De afdeling Hoger Onderwijs

De afdeling Hoger Onderwijs ondernam verschillende communicatie-initiatieven en hanteerde hierbij een combinatie van verschillende instrumenten: postbusmededelingen, website, infosessies, overleggroepen, publicaties enz.....

De postbusmededeling bleek ook in 2007 het instrument om technische vernieuwingen door te voeren en richtlijnen hierover te geven.

Zowel voor de 'gewone' taken als voor de invoering van vernieuwingen, zoals het elektronisch personeelsdossier en de invoering van de nieuwe financiering en de databank Hoger Onderwijs werd er via de postbus gecommuniceerd. De afdeling installeerde ook een aantal stuurgroepen en werkgroepen om de invoering van de vernieuwingen te begeleiden. Om de communicatie rond de databank Hoger Onderwijs te stroomlijnen, werd een nieuw e-mailadres geïnstalleerd: dho@vlaanderen.be.

Naast de postbus organiseerde de afdeling een heel aantal infosessies, zowel met het oog op de invoering van de nieuwe financieringswijze in het hoger onderwijs, de nieuwe databank HO als rond de brede problematiek van gelijkwaardigheden van buitenlandse diploma's. Nieuw hierbij is dat er voor het eerst cursussen voor de VDAB verzorgd werden rond erkenning van buitenlandse diploma's.

De website van de afdeling wordt stelselmatig geactualiseerd. Met het oog op de invoering van het elektronisch personeelsdossier werd een webpagina met veel gestelde vragen ontwikkeld. De opvolging van de werkgroep personeel-EPD kreeg ook een aparte plaats op de website.

De website van NARIC/gelijkwaardigheden van buitenlandse diploma's werd ingepast in de website van het hoger onderwijs. De precedentendatabank is sinds oktober via de website publiek consulteerbaar. Een aparte webpagina rond de samenwerking met kinderbijslagfondsen werd eveneens ontwikkeld.

Een internet forum voor communicatie tussen instellingen-overheid en instellingen onderling over nieuwe databank werd op de website geplaatst.

De website arts-tandarts wordt ook aangepast zodat de kandidaten elk jaar geactualiseerde informatie ontvangen.

Tenslotte verzorgde de afdeling ook enkele publicaties. Het gaat hier meerbepaald om "Hoger Onderwijs in Cijfers", een brochure over de procedure voor gelijkwaardigheden, in het Nederlands en het Engels en de brochure "Higher Education in Flanders 2007".

1.4.2 De afdeling Volwassenenonderwijs

Ook de afdeling Volwassenenonderwijs voerde een intensieve communicatie met de instellingen rond de invoering van het Elektronisch Personeelsdossier.

De afbouw van het takenpakket van BIS (Begeleid Individueel Studeren) met zijn gevolgen werd ondersteund via een reeks communicatie-initiatieven vanuit de afdeling. De aanpak was gedifferentieerd zowel naar inhoud (BIS Online - BIS schriftelijk) als naar doelpubliek: de cursisten, de auteurs, ondersteunende firma's, de mentoren, het brede publiek en kandidaat-cursisten werden via persmededelingen, via e-mail en website op de hoogte gebracht van de stopzetting en de impact hiervan.

In het kader van het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs van 15 juni 2007 werd intensief meegewerkt aan de rondes van Vlaanderen voor het volwassenenonderwijs. Hiermee werd het decreet zowel beleidsmatig als naar organisatie en processen verduidelijkt voor de directies en de inrichtende machten van de centra voor volwassenenonderwijs en de coördinatoren van de centra basiseducatie. Vervolgens werd in het najaar een bijkomende infosessie georganiseerd voor de administratieve krachten van de centra voor volwassenenonderwijs. De invoering van het nieuwe decreet werd ondersteund met mailings over specifieke knelpunten en een FAQ lijst werd op de website van het volwassenenonderwijs gepubliceerd.

1.4.3 De afdeling Studietoelagen

Omdat communicatie een specifiek dienstverleningspakket is van de afdeling Studietoelagen zullen de communicatie-initiatieven van deze afdeling worden besproken in deel 4 van dit verslag.

1.5 Klachtenmanagement¹

In 2007 werden in het beleidsdomein Onderwijs en Vorming 160 klachten geregistreerd. 156 hiervan werden als ontvankelijk beschouwd, 4 als onontvankelijk. Bij AHOVOS zijn er 130 klachten geregistreerd: 127 ontvankelijke klachten en 3 onontvankelijke klachten.

Figuur 4: aantal klachten AHOVOS

	HO	VWO	STL	AHOVOS
Totaal aantal klachten	24	15	91	130
<i>Ontvankelijk</i>	24	13	90	127
<i>onontvankelijk</i>	0	2	1	3
% klachten tov beleidsdomein	15%	9,4%	56,9%	81,2%

Uit deze gegevens blijkt dat 81,2 % van de klachten die bij het beleidsdomein binnenstromen, bestemd zijn voor AHOVOS. Nieuwe regelgeving (uitvoering nieuw decreet Volwassenenonderwijs, regelgeving Studietoelagen) heeft zijn impact op het aantal klachten. Sommige klachten die voortsproten uit nieuwe regelgeving betroffen echter zaken waaruit vanuit de beleidsuitvoering via een haalbaarheidstoets op voorhand was geweest. Het is daarenboven zo dat AHOVOS een expliciete strategie heeft gevoerd om meer dan vroeger brieven als klacht te interpreteren. Dit komt op termijn de dienstverlening ten goede.

1.5.1 Hoger Onderwijs

1.5.1.1 Klachtenbeeld

Er werden 24 klachten ontvangen op de afdeling Hoger Onderwijs tijdens het werkjaar 2007.

Er waren 16 klachten i.v.m. de behandeltermijn van de erkenning van buitenlandse diploma's. 13 van deze klachten waren gegrond en 1 deels gegrond. 2 klachten waren ongegrond. Deze hebben allemaal een positieve beslissing ontvangen met uitzondering van 4 klachten.

Er waren 3 klachten i.v.m. de beslissing die genomen werd bij de erkenning van buitenlandse diploma's. 2 klachten waren deels gegrond en 1 ongegrond. 1 klacht kreeg een positieve beslissing. Bij de overige twee werden de diploma's niet volledig gelijkwaardig verklaard.

Er was 1 klacht i.v.m. het behaalde resultaat van het toelatingsexamen arts-tandarts. Deze klacht was ongegrond.

Vervolgens waren er nog 2 klachten i.v.m. kinderbijslag. Deze klachten waren eveneens ongegrond.

1 deels gegronde klacht i.v.m. een aangetekende zending.

En 1 deels gegronde klacht i.v.m. het ontbreken van een dossier. Het dossier dateerde uit 1977.

1.5.1.2 Realisaties

De meeste klachten in 2007 hadden te maken met de te lange behandeltermijn van de cel Naric. Dit was een gekend probleem: er was immers een significante historische achterstand opgebouwd.

In 2007 is echter op dit vlak heel wat gerealiseerd. De behandelingstermijn voor academische gelijkwaardigheden werd teruggebracht naar 3 tot 4 maanden.

De verschillende databanken per procedure werden gegroepeerd in één overkoepelende databank die het mogelijk maakt de intake van dossiers centraal aan te sturen en op te volgen. Het is de bedoeling om hier in 2008 ook een opvolgsysteem aan te koppelen, waardoor aanvragers on-line inzage krijgen in de stand van hun dossier.

Daarnaast werd ook geïnvesteerd in bijkomend personeel. Deze maatregel was verantwoord, gelet op het feit dat het aantal aanvragen sinds 2001 verdubbeld is.

¹ Bron: 'Klachtenrapport in het kader van het decreet Klachtrecht, verslag 2007', uitgebracht door de Stafdienst van het departement.

Op het vlak van informatieverstrekking naar de aanvragers werd een brochure met veelgestelde vragen opgemaakt (respectievelijk versie in het Nederlands en in het Engels), werd de website klantvriendelijker georganiseerd (o.a. met een precedentendatabank) en werden infoseminaries georganiseerd

Een tweede bron van klachten, zij het veel beperkter, heeft te maken met de vernieuwingen op het vlak van de kinderbijslag. Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming voerde in 2007 een innovatief project uit, waarbij de verschillende kinderbijslagfondsen elektronische attesten kregen voor personen die de leeftijd hebben tussen 18 en 25 jaar en voorkomen in de databanken van Onderwijs en Vorming. De belangrijkste bron hiervoor zijn uiteraard de studenten die opgenomen zijn in de Databank Tertiair Onderwijs.

Het is te verwachten dat bij de opstart van een dergelijk nieuw systeem er een aantal kinderziekten opduiken, o.a. verkeerde integratie in Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Alle deze problemen die zich stelden werden gesignaleerd aan de afdeling ICT. Daarnaast is er regelmatig overleg gepland met de betrokken externe partijen. Op deze manier kunnen de verschillende elementen verzameld worden en werden reeds bijstellingen aan het systeem uitgevoerd. Ook in 2008 blijft dit systeem permanent geëvalueerd worden.

Naast de kinderziekten is het nieuwe systeem ook gevoelig aan verkeerde of ontbrekende gegevens die worden verstuurd door de onderwijsinstellingen naar de Databank Tertiair Onderwijs. Voor een oplossing van deze problemen is er contact opgenomen met de betrokken onderwijsinstellingen.

1.5.2 Volwassenenonderwijs

1.5.2.1 Klachtenbeeld

Er zijn 15 klachten geregistreerd in 2007 waarvan:

- 1 klacht met betrekking tot de Basiseducatie;
- 6 klachten met betrekking tot het BIS;
- 8 klachten met betrekking tot het Secundair Volwassenenonderwijs en het Hoger Beroepsonderwijs van het Volwassenenonderwijs.

Van de 15 klachten zijn er 2 klachten onontvankelijk. 3 klachten zijn ongegrond en 10 klachten zijn gegrond of deels gegrond.

De meerderheid van de klachten (8) betrof het Secundair Volwassenenonderwijs en het Hoger Beroepsonderwijs van het Volwassenenonderwijs. De invoering van het nieuwe decreet betreffende het volwassenenonderwijs vormde voor sommigen een duidelijk twistpunt.

Er dient opgemerkt te worden dat in een 5-tal gevallen de afdeling VO de klacht heeft onderzocht alhoewel het geen klacht tegen de administratie betrof maar een klacht tegen een centrum. In het kader van de dienstverlening van de overheid naar de burger toe en omwille van de ernst van 2 klachten, is de afdeling echter tussengekomen om de klachten op te lossen.

Zoals reeds eerder vermeld hebben 6 van de 15 klachten betrekking op het BIS (5 gegrond en 1 ongegrond). Deze klachten zijn voornamelijk een gevolg van het feit dat de activiteiten van het BIS worden stopgezet. Na de definitieve stopzetting van het BIS op 1 juli 2008 zal het aantal klachten langzaam tot nul herleid worden.

1.5.2.2 Evaluatie

Op basis van de klachten van dit jaar zijn geen specifieke verbeteringsplannen gemaakt.

Wel wordt maandelijks op de stafvergadering van de afdeling volwassenenonderwijs gerapporteerd over de stand van zaken m.b.t. de afhandeling van de klachten.

Het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs voorziet dat de Consortia in de toekomst zelf over een ombudsdienst moeten beschikken waar de cursisten terecht kunnen met hun klachten.

1.5.3 Studietoelagen

1.5.3.1 Klachtenbeeld

Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar:

In 2007 steeg het aantal klachten naar 90 tegenover in de 60 klachten de voorgaande jaren.

Het optrekken voor het secundair onderwijs van de inkomensgrenzen naar deze voor het hoger onderwijs waardoor meer mensen in aanmerking komen voor schooltoelage, bracht een stijging mee van het aantal aanvragen, wat zijn impact heeft op het aantal klachten.

Het grootste aantal klachten betrof de categorie "Behandeltermijn" (22 klachten of 24%) die betrekking heeft op de werking van de afdeling en anderzijds de aan de regelgeving gelieerde categorie "Terugvorderingen" (17 klachten of 18,89%).

Voor de behandeltermijn maar vooral voor de terugvorderingen was het grootste gedeelte van de klachten ongegrond.

Vooral het aantal klachten met betrekking tot de behandeltermijn steeg: van 8 vorig jaar naar 22 in 2007. Met betrekking tot de behandeltermijn is de afspraak dat de uitbetaling van de studiefinanciering gebeurt binnen de twee maanden na indiening voor de aanvragen waarvoor geen gegevens ontbreken.

De behandeltermijn hangt voor het grootste gedeelte af van de nog niet beschikbare financiële gegevens, met name wanneer inkomstgegevens door de aanvrager zelf moeten bezorgd worden. Dit is het geval als er rekening moet worden gehouden met een nog niet door de belastingen nagezien inkomen bij een gewijzigde leefeenheid of bij een gedaald inkomen ten opzichte van het normaal in aanmerking te nemen inkomstenjaar van twee jaar voorafgaand aan het academiejaar. In deze gevallen moet de aanvrager de inkomstenattesten zelf verzamelen, en eventueel opvragen bij werkgevers, en organismen.

Verder hangt de behandeltermijn ook af van de beschikbaarheid van de inschrijvingsgegevens van de studenten in de databank van het departement Onderwijs waarop de afdeling Studietoelagen zich baseert. Zolang deze gegevens niet door de onderwijsinstelling aan genoemde databank worden geleverd kan het dossier in kwestie niet worden afgehandeld. Omdat dit voor een aantal studenten nog steeds niet het geval was in januari of zelfs februari baseerde de afdeling Studietoelagen zich dan op papieren inschrijvingsattesten die vanaf januari door de onderwijsinstellingen werden afgeleverd.

De klachten betreffende terugvorderingen steeg minder, namelijk van 14 vorig jaar naar 17.

De terugvorderingen zijn voor het grootste deel het gevolg van de herziening met de later door de belastingadministratie nageziene inkomsten van de dossiers die aanvankelijk voorlopig werden afgehandeld met vermoedelijke inkomsten. In een aantal gevallen blijken de nageziene inkomsten dan ook nog afzonderlijk belaste inkomsten te bevatten die door de aanvrager bij het verstrekken van de vermoedelijke inkomsten over het hoofd worden gezien of waarvan gedacht wordt dat ze niet worden in aanmerking genomen voor het bepalen van het recht op studiefinanciering. Dikwijls gaat het om achterstallen die betrekking hebben op eraan voorafgaande inkomstenjaren. Deze afzonderlijk belastbare inkomsten worden, naar analogie met de belastingen, in aanmerking genomen gezien het recht op studietoelage gebaseerd is op de fiscaliteit als meest objectief criterium voor het bepalen van de financiële draagkracht van de aanvragers.

In één geval bleek uit de nageziene inkomsten dat de student niet de financiële voorwaarden vervulde voor zelfstandig student, statuut dat hem op basis van de vermoedelijke inkomsten wel werd toegekend.

Een aantal terugvorderingen waren het gevolg van de door de onderwijsinstellingen aan de databank van het departement Onderwijs doorgegeven gewijzigde inschrijvingsgegevens.

Eén klacht over terugvordering was het gevolg van een ten onrechte op studiegebied toegekende studietoelage.

Terugvordering van studiefinanciering als sociale tegemoetkoming wordt zeer dikwijls als onrechtvaardig ervaren, ook al is de terugvordering terecht.

Verder zijn er in 2007 een groter aantal diverse categorieën aan klachten zoals:

- de afwijzingen wegens te hoog inkomen/kadastraal inkomen (10, waarvan 7 ongegrond);
- informatieverstrekking (8) waarbij het telkens om een gegronde of deels gegronde klacht ging;
- studiepunten (4);
- opgevraagde informatie (3 ongegrond);
- het jokerkrediet (3);
- het in aanmerking genomen inkomstenjaar, al dan niet in combinatie met het berekend inkomstenbedrag (4);

- afwijzing op studiegebied (2);
- communicatie (2);

Eén klacht over:

- de overschrijving met circulaire cheque in plaats van via het bankrekeningnummer;
- het niet voldoen aan de voorwaarden als zelfstandig student;
- door de afdeling Studietoelagen niet ontvangen aanvraag;
- late uitbetaling als gevolg van gewijzigd rekeningnummer;
- meedelen aan de student van de inkomsten van de onderhoudsverstrekker;
- communicatie
- het niet toezenden van een papieren aanvraagformulier of het on-line aanvragen van de aanvraag. Vanaf het academiejaar werden namelijk niet meer automatisch papieren aanvragen verstuurd zoals de vorige school- en academiejaren nog het geval was. De bedoeling daarvan was het on-line indienen van de aanvragen te stimuleren. Het on-line aanvragen werkte echter niet feilloos in het begin van het school- en academiejaar 2007-2008.

1.5.3.2 Evaluatie

Vanaf het schooljaar 2007-2008 werd de regelgeving studietoelagen voor het secundair onderwijs aangepast en gelijkgesteld met de regelgeving voor het hoger onderwijs.

Door het optrekken van inkomstengrenzen voor het secundair onderwijs naar de hogere inkomstengrenzen voor het hoger onderwijs zullen meer mensen in aanmerking komen voor studietoelage in het secundair onderwijs.

Vanaf het huidige school- en academiejaar 2007-2008 is het gezinsdossier gerealiseerd voor aanvragen voor hoger én secundair onderwijs. Voor alle kinderen van beide onderwijsniveaus dient er per gezin maar één aanvraag meer te worden ingediend.

Daarnaast werd het on-line indienen van de aanvragen gepromoot. De aanvrager kan ook kiezen voor volledige correspondentie met de afdeling of volledig via e-mail, én kan de vordering van het onderzoek on-line worden gevolgd.

Dit zijn geen realisaties naar aanleiding van de klachten van het afgelopen jaar maar voorkomen een aantal in het verleden ontvangen klachten.

1.6 Innovatie

1.6.1 Creatie Databank Hoger Onderwijs (DHO)

Om het nieuwe financieringssysteem optimaal van input te voorzien wordt een databank Hoger Onderwijs ontwikkeld (DHO) die de nodige gegevens kan aanleveren, om vervolgens als parameter gebruikt te worden voor de verdeling van de werkingsmiddelen.

Vanuit het agentschap, grotendeels via output DHO, moeten adequate gegevens aangeleverd worden die een antwoord kunnen geven over de doelmatigheid van de beleidsmaatregelen. DHO zal daarom een belangrijke uitbreiding zijn op de bestaande DTO.

Over de scope en de doelstellingen van het project werd vanaf het najaar 2006 tot maart 2007 overlegd met de associaties hoger onderwijs binnen een strategische werkgroep. Eerder in 2006 werd ook al informeel overlegd met een aantal instellingen.

Het project kent 4 toepassingsgolven: in een eerste golf zal de bestaande databank aangepast worden zodat de nodige gegevens met betrekking tot de inschrijving van studenten geregistreerd kunnen worden volgens de parameters die het nieuwe financieringsdecreet voorschrijft. Hoewel de technische impact hiervan niet gering is, is dit niet de grote revolutie. De manier waarop we deze gegevens van de instellingen zullen ontvangen is een veel grotere vernieuwing. Tot het huidige academiejaar (07-08) werd gebruik gemaakt van EDISON om gegevens in bulk te verzenden van de instellingen naar het ministerie van onderwijs en vorming. Vanaf volgend academiejaar zullen webservices gebruikt kunnen worden voor deze gegevenslevering. Dit betekent dat de instellingen de mogelijkheid zullen hebben om gelijktijdig met de eigen registratie ook de gegevens naar het ministerie te versturen. Deze webservices werken in beide richtingen: instellingen zullen ook de mogelijkheid krijgen om de databanken van het departement te bevragen over bepaalde informatie, zoals leerkrediet.

In een tweede golf zal hetzelfde gedaan worden met betrekking tot de registratie van de gegevens. Simultaan zal gewerkt worden aan een toepassing om op basis van deze vernieuwde databank het leerkrediet te berekenen en te ontsluiten naar de individuele student. Studenten de middelen bieden om op een degelijke manier hun eigen studievoortgang op te volgen, is immers een belangrijke randvoorwaarde voor een goede werking van het systeem van het leerkrediet.

In een derde golf zal onderzocht worden hoe de gegevens die naar de studenten toe ontsloten zullen worden als attest afgedrukt kunnen worden door de student zelf. Het is duidelijk dat dit nooit de waarde zal hebben van een diploma of een creditbewijs dat door de instelling officieel afgeleverd wordt. Maar voor sommige doeleinden, bijvoorbeeld met het oog op tewerkstelling, kan dit nuttig zijn voor de student.

De vierde golf gaat over de financieringsberekening zelf. De formule om de financiering te berekenen is uiteindelijk vrij complex geworden. De doelstelling van de minister was echter om deze berekening transparant te houden. Daarom zal een rekenmotor ontwikkeld worden die de nodige gegevens uit de databanken zal halen om de berekening uit te voeren en op een transparante manier over deze gegevens kan rapporteren. Tegelijk is het de bedoeling dat er aan de nodige simulatiemiddelen gewerkt wordt zodat alle betrokken partijen hun inzicht in de werking van het nieuwe model kunnen verfijnen en de instellingen hun beleid er op kunnen afstemmen.

1.6.2 Creatie Databank Volwassenenonderwijs

Het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs vraagt een aanpassing van de cursistenadministratie. De aanpassingen situeren zich op het vlak van gegevensuitwisseling ten behoeve van de financiering en het verwerven van beleidsinformatie. De nodige aanpassingen werden aan de centra gecommuniceerd op 1 juni 2007.

De eerste fase – uitwisseling van de cursistengegevens – is op 7 november 2007 in productie gesteld, met die beperking dat de gegevens werden opgeladen maar niet verwerkt in de mainframe.

De tweede fase – een aanpassing aan het tellingrapport – is cruciaal voor de verificatie en de financiering van de centra. De uitrol voor deze fase is gebeurd op 10 januari 2008.

1.6.3 Verfijning applicatie Studietoelagen

Vanaf het schooljaar 2007-2008 werd de regelgeving studietoelagen voor het secundair onderwijs aangepast en gelijkgesteld met de regelgeving voor het hoger onderwijs. Door het optrekken van inkomstengrenzen voor het secundair onderwijs naar de hogere inkomstengrenzen voor het hoger onderwijs zullen meer mensen in aanmerking komen voor studietoelage in het secundair onderwijs. Voor beide onderwijsniveaus kan er digitaal een aanvraag tot studietoelage worden ingediend. Geautomatiseerde verbindingen met de woningendatabank, de databank tertiair onderwijs, de databank van de federale overheidsdienst Financiën en de Kruispuntdatabank, moeten ervoor zorgen dat de gegevens rechtstreeks uit die databanken in het dossier worden ingevoerd.

Vanaf het huidige school- en academiejaar 2007-2008 is het gezinsdossier gerealiseerd voor aanvragen voor hoger én secundair onderwijs. Voor alle kinderen van beide onderwijsniveaus dient er per gezin maar één aanvraag meer te worden ingediend. Een aanpassing aan de applicatie maakt het mogelijk beschikbare gegevens uit het verleden te hergebruiken en bevat een integratie met het digitaal aanvraagformulier en met externe databanken.

Door al deze maatregelen wordt het opvragen van gegevens bij de burger zelf tot een minimum herleid. Bovendien zullen de dossiers hierdoor efficiënter worden behandeld, wordt de doorlooptijd verkort en de kwaliteit van de afwerking verhoogd.

Daarnaast werd het on-line indienen van de aanvragen gepromoot. De aanvrager kan ook kiezen voor volledige correspondentie met de afdeling of volledig via e-mail, én kan de vordering van het onderzoek on-line worden gevolgd.

1.6.4 Administratieve vereenvoudiging en e-government

1.6.4.1 Administratieve vereenvoudiging

Naar aanleiding van de beslissing van de Vlaamse Regering om de administratieve lasten drastisch te verminderen tegen 2012, heeft AHOVOS beslist om voor het beleidsveld Hoger Onderwijs te fungeren als pilootproject voor de nulmeting van de administratieve lasten. Samen met het Departement Onderwijs & Vorming, de Dienst Wetsmatiging en vertegenwoordigers van hogescholen, universiteiten en instituten werd op 29-1-2008 een panelgesprek georganiseerd om de administratieve lasten in kaart te brengen en om reductiedoelstellingen te formuleren.

Voor 2008 is gepland dat deze nulmeting ook zal gebeuren voor de andere beleidsvelden. De leereffecten van AHOVOS in dit project zullen dienen als leidraad.

- Op 29 januari 2008 vond het panelgesprek plaats met afgevaardigden van de instellingen voor hoger onderwijs.
- De Vlaamse Regering nam op 15 februari 2008 akte van de nota met de leereffecten. In 2007 zijn vijf beleidsdomeinen in de Vlaamse overheid gestart met het meten van administratieve lasten. Deze zogenaamde nulmetingen leverden een aantal leereffecten op, waar andere entiteiten in 2008 baat bij kunnen hebben.
- Het eindrapport van de lastenmeting Hoger Onderwijs werd voor de zomermaanden 2008 voorgesteld.

In een voorlopige aanbeveling aangaande het beleidsveld Hoger Onderwijs wordt gesuggereerd dat in de nulmeting een aantal constanten naar voor zijn gekomen die een voorlopige reductiedoelstelling van 25% moeten mogelijk maken. Zo raadt de doelgroep in het panelgesprek, bestaande uit

vertegenwoordigers van de hogescholen, de universiteiten en de instituten, de overheidsadministratie aan om zich te concentreren op de volgende sporen van administratieve vereenvoudiging:

- E-government, waaronder de verdere informatisering van de onderwijssector;
- Afschaffen van informatieverplichtingen, meer bepaald het optimaal aanwenden van het MAGDA-principe²;
- Alternatieven voor regelgeving zoeken;
- Mogelijkheid tot optimaliseren van informatiestromen;
- Betere externe overheidscommunicatie;
- (mogelijkheid tot juridisch-technische vereenvoudiging).

Het vervolgtraject bestaat er uit dat de haalbare suggesties opgenomen moeten worden in een specifiek actieplan met bijbehorende reductiedoelstellingen. Jaarlijks zal de voortgang van het actieplan en de reductiedoelstellingen in een rapport moeten worden geëvalueerd. In toekomstige activiteitenverslagen zal hierover gerapporteerd worden.

1.6.4.2 E-government

In 2007 is het elektronisch personeelsdossier (EPD) ingevoerd voor de hogescholen en voor het volwassenenonderwijs. De invoering van het EPD moet toelaten dat aanpassingen aan de wedde- en loonparameters sneller en adequater kunnen uitgevoerd worden en de resultaten daaruit sneller kunnen geïmplementeerd worden in de uiteindelijke wedde.

Hogescholen

Het EPD is opgestart voor 19 van de 22 hogescholen in de periode september-november 2007. Drie hogescholen hebben beslist om pas in te stappen bij de start van het academiejaar 2008-2009. Het systeem wordt momenteel al gebruikt door de instellingen. In de back-office worden momenteel nog de laatste elementen getest zodat vanaf midden 2008 het systeem volledig operationeel kan worden.

Volwassenenonderwijs

Vanaf maart 2007 heeft de afdeling Volwassenenonderwijs de verschillende centra opgeroepen om in te stappen in het EPD. De respons was zeer groot en er zouden aanvankelijk 75% van de instellingen instappen. Doordat een softwareleverancier niet tijdig klaar was met de aanpassingen van zijn systeem zijn er uiteindelijk maar 27% van de CVO's ingestapt.

De resterende centra zijn ingestapt in augustus – september 2008.

Studietoelagen: digitaal aanvraagformulier

Vanaf het academiejaar 2006-2007 is het aanvraagformulier voor het hoger onderwijs sterk vereenvoudigd. Alleen informatie die niet uit de centrale gegevensdatabanken kan komen, vraagt de dienst nog aan de burger. Vanaf dat jaar ook kan de burger via internet een digitale aanvraag voor studiefinanciering hoger onderwijs indienen. De gemiddelde tijd om een aanvraagformulier in te vullen en te vervolledigen bedroeg vroeger 3 uur en half (verzamelen documenten, invullen formulier, verplaatsing voor kopies). Rekening houdend met dezelfde meetfactoren daalt dat naar 25 minuten.

Vanaf het schooljaar 2007-08 breidde het project uit naar de aanvragen voor secundair onderwijs. Hierdoor kan de burger voor het ganse gezin één aanvraagformulier indienen. Dit betekent minder papierwerk voor de burger. De burger moet minder gegevens invullen in een gezamenlijk aanvraagformulier voor hoger en secundair onderwijs. Bijkomende documenten moet hij of zij maar één maal indienen.

Vanaf het schooljaar 2008-2009 geldt het gezinsdossier uiteraard ook voor de aanvragen kleuter- en lager onderwijs.

Een digitale aanvraag wordt via een beveiligde weg ingediend. Burgers die al een elektronische identiteitskaart hebben, kunnen hiermee een aanvraag indienen.

² MAGDA: Maximale Gegevensdeling tussen Administraties

Als iemand dat nog niet heeft, vraagt hij of zij een federaal 'token' aan om een aanvraag in te dienen. Het token is een kaart die verschillende persoonlijke codes bevat en die een burger toegang geeft tot beveiligde online diensten op het federale portaal.

Na het aanloggen zullen enkele gegevens vooraf ingevuld worden op het aanvraagformulier. Deze gegevens worden opgehaald uit centrale gegevensdatabanken.

De burger wordt via een intelligent formulier door de verschillende vragen geloodst. Bij onvolledige aanvragen wordt de burger hierop attent gemaakt.

Aan de hand van de antwoorden die gegeven worden, wordt meegedeeld aan de burger of er bijkomende documenten (bijvoorbeeld een huurcontract van het kot) moeten meegestuurd worden. De burger heeft de keuze om deze documenten via de post op te sturen of deze in te scannen en elektronisch op te laden bij het aanvraagformulier. Na het indienen krijgt de burger een elektronische bevestiging van de aanvraag.

Deze elektronische aanvraag betekent voor de burger een administratieve lastenverlaging door de tijdswinst bij het indienen en de kostenbesparing voor postzegels en fotokopies.

Meer volledige aanvragen komt ook de snelheid van verwerken ten goede. Dat betekent dat de burger sneller resultaat ziet: de toelage kan sneller gestort worden.

Via een dossieropvolgingssysteem kan de burger op elk moment - ook buiten de werkdagen en kantoren - de stand van zaken van zijn dossier raadplegen op het internet. De laatst verstuurd briefwisseling kan ook geraadpleegd worden. Iemand kan, indien nodig, zelf initiatief nemen om bijkomende informatie te verstrekken, waardoor het dossier sneller kan worden afgewerkt.

1.6.4.3 Subdelegatie

In het subdelegatiebesluit van 13 februari 2007 worden een aantal bevoegdheden aan de afdelingshoofden en de personeelsleden van de afdelingen Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen verleend.

Er wordt delegatie verleend op de volgende gebieden:

1. delegatie inzake uitvoering van begroting

De afdelingshoofden hebben delegatie om, in het kader van de uitvoering van de begroting en binnen de perken van de in de begroting vastgelegde kredieten en middelen die onder het beheer van hun entiteit ressorteren, de beslissingen te nemen van de eraan verbonden vastleggingen, het goedkeuren van verplichtingen en de eruit voortvloeiende uitgaven en betalingen, het vaststellen van vorderingen en het verkrijgen van ontvangsten en inkomsten.

2. delegatie inzake personeelsmanagement

De afdelingshoofden hebben delegatie om beslissingen te nemen in verband met:

- het bepalen van de inhoud van het programma en de evaluatiecriteria van de proeftijd, rekening houdend met de afspraken ter zake in het managementcomité Onderwijs en Vorming;
- het toestaan van jaarlijks verlof, omstandigheidsverlof, vormingsverlof en dienstvrijstelling.

3. delegatie inzake overheidsopdrachten

4. delegatie inzake briefwisseling

5. delegatie inzake onderwijs

Afdeling Hoger Onderwijs

M.B. 1-4-2008	Korte omschrijving specifieke delegaties	Subdelegatiebesluit 13-2-2007	Aantal in 2007
Art. 4, § 3, 1°	Vaststelling en toekenning werkingsuitkeringen NVAO.	Geen	1
Art. 4, § 3, 5°	Vaststelling en toekenning toelagen aan de hogescholen.	Art. 17, 4°	66
Art. 4, § 3, 6°	Vaststelling en toekenning subsidies voor instituten voor schone kunsten en andere instellingen voor schone kunsten.	Art. 17, 5°	2
Art. 4, § 3, 7°	Vaststelling en toekenning van de dotatie DAB HZS.	Art. 17, 6°	2
Art. 4, § 3, 8°	Vaststelling en toekenning van de toelagen aan de universiteiten en sommige instellingen van academisch onderwijs en onderzoek.	Art. 17, 7°	72
Art. 4, § 3, 9°	Vaststelling en toekenning van de toelagen aan de universiteiten voor de financiering van het fundamenteel wetenschappelijk onderzoek.	Art. 17, 8°	72
Art. 4, § 3, 10°	Vaststelling en toekenning van de toelage aan de Universitaire Faculteit voor Protestantse Godgeleerdheid te Brussel.	Art. 17, 9°	12
Art. 4, § 3, 11°	Vaststelling en toekenning van de toelagen aan sommige instellingen van openbaar nut voor postinitieel onderwijs, wetenschappelijk onderzoek en wetenschappelijke dienstverlening.	Art. 17, 10°	12
Art. 4, § 3, 12°	Vaststelling en toekenning van de dotaties aan het Universitair Ziekenhuis te Gent.	Art. 17, 11°	1
Art. 4, § 3, 15°	De organisatie en de aanduiding van de secretaris van het toelatingsexamen arts-tandarts.	Art. 17, 15°	2
Art. 4, § 3, 18°	Vaststelling en toekenning van de subsidies aan de door de Vlaamse Regering gesubsidieerde studentenkoepelverenigingen.	Art. 17, 12°	3
Art. 4, § 3, 20°	Vaststelling van de personeelsformatie van de HZS.	Art. 17, 13°	1
Art. 4, § 3, 22°	De taalafwijkingen cfr. Art. 16 wet 30-7-1963.	Geen	9
Art. 4, § 3, 23°	De erkenning van de volledige gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's of studiegetuigschriften (cfr. art. 1 BVR 10-6-1997).	Art. 17, 1°	654
Art. 4, § 3, 24°	De erkenning van de volledige gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's van de academische graden (cfr. art. 2 BVR 14-10-1992).	Art. 17, 2°	681
Art. 4, § 3, 25°	De opmaak van de conformiteitsattersten voor de wervingsambten in het onderwijs.	Art. 17, 3°	78
Art. 4, § 3, 35°	De individuele aanvragen tot het bekomen van terugbetalingsfaciliteiten bij terugvordering van wedde of weddentoelagen.	Geen	Geen
Geen	De gelijkwaardigheden cfr. art. 2, §2 KB 20-7-1971.	Art. 17, 16°	245

Afdeling Volwassenenonderwijs

M.B. 1-4-2008	Korte omschrijving specifieke delegaties	Subdelegatiebesluit 13-2-2007	Aantal in 2007
Art. 4, § 3, 2°	De opname in de financiering of in de toelageregeling van structuuronderdelen.	Art. 18, § 1, 1°	Geen
Art. 4, § 3, 3°	De vaststelling van de voorlopige structuurschema's van het modulair onderwijs voor sociale promotie.	Art. 18, § 2, 1°	7 besluiten
Art. 4, § 3, 4°	De ondertekening van de besluiten betreffende de uitbetaling van voorschotten aan de centra voor basiseducatie en het Vlaams Ondersteuningscentrum voor Basiseducatie.	Art. 18, § 1, 2°	Geen gebruik van gemaakt – steeds via MB verlopen
Art. 4, § 3, 13°	De terugbetaling van de inschrijvingsgelden CVO	Art. 18, § 1, 3°	6 besluiten
	De terugbetaling van de inschrijvingsgelden BIS	Art. 18, § 1, 10°	362
Art. 4, § 3, 19°	De aanstelling en de vergoeding van de mentor en de hernieuwing hiervan.	Art. 18, § 1, 4°	Geen
Art. 4, § 3, 21°	De vrijstellingen cfr art. 17, § 1, 1° en 2° decreet 27-3-1991 en art. 28, § 1, 1° en 2° wet van 29-5-1959.	Art. 18, § 2, 2°	10
Art. 4, § 3, 22°	De taalafwijkingen cfr. Art. 16 wet 30-7-1963.	Art. 18, § 2, 3°	46
Art. 4, § 3, 27°	De erkenning van de nuttige ervaring voor de bepaling van het bekwaamheidsbewijs.	Art. 18, § 2, 4°	124
Art. 4, § 3, 28°	De afwijking op de vereiste bekwaamheidsbewijzen voor individuele gevallen in het hoger onderwijs van het korte type en het hoger technisch onderwijs van de tweede en de derde graad.	Art. 18, § 2, 5°	206
Art. 4, § 3, 29°	De wijziging en het voortijdig einde van de loopbaanonderbreking.	Art. 18, § 2, 6°	1
Art. 4, § 3, 30°	De afwijking in geval van laattijdige aanvragen van terbeschikkingstelling en de beëindiging van reffectatie en wedertewerkstelling.	Art. 18, § 2, 7°	Geen
Art. 4, § 3, 31°	De afwijkingen op de cumulatiebeperving, namelijk het optrekken van de grens van een derde tot twee derde van de opdracht.	Art. 18, § 2, 8°	67
Art. 4, § 3, 32°	De vaststelling van hoofdamt en bijbetrekking.	Art. 18, § 3, 1°	2258
Art. 4, § 3, 33°	Het verhaal tegen een aanstelling in bijbetrekking.	Art. 18, § 2, 9°	Geen
Art. 4, § 3, 34°	De beslissing betreffende de toekenning van een vergoeding wegens begrafeniskosten in geval van overlijden van personeelsleden van het onderwijs en de psycho-medisch-sociale centra.	Art. 18, § 3, 2°	Geen
Art. 4, § 3, 35°	De individuele aanvragen tot het bekomen van terugbetalingsfaciliteiten bij terugvordering van wedde of weddentoelagen.	Art. 18, § 2, 10°	25
Geen	De vastlegging en toekenning van de toelage voor ICT-coördinatie aan de CVO's.	Art. 18, § 1, 5°	1
Geen	De afwijkingen op de verlof-, de vakantie- en uurregeling.	Art. 18, § 1, 6°	Geen
Geen	Het verhaal zoals bedoeld in artikel 9 van het BVR 14 juni 1989	Art. 18, § 1, 7°	Geen
Geen	De bepaling van het modelformulier voor de	Art. 18, § 1, 8°	Geen

Activiteitenverslag van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen*Deel 1: Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen*

	mededeling aan AHOVOS van iedere toelating tot de proeftijd of vaste benoeming aan de hand van een formulier.		
Geen	De aanstelling van de effectieve en plaatsvervangende leden en van de secretarissen in de Kamers van Beroep van het gesubsidieerd vrij onderwijs, het gesubsidieerd officieel onderwijs, de gesubsidieerde vrije centra voor leerlingenbegeleiding en de gesubsidieerde officiële centra voor leerlingenbegeleiding.	Art. 18, § 1, 9°	Geen

Afdeling Studietoelagen

M.B. 1-4-2008	Omschrijving specifieke delegaties	Subdelegatiebesluit 13-2-2007	Aantal in 2007
Art. 4, § 3, 14°	De toekenning, afwijzing en terugvordering van studietoelagen.	Art. 19, § 1, 1° en art. 19, § 2	78.029
Art. 4, § 3, 16°	De opvolging en de naleving van de bepalingen in de beheersovereenkomst van de studentenvoorzieningen en de toekenning van subsidies aan deze studentenvoorzieningen.	Art. 19, § 1, 2°	Niet meer van toepassing
Art. 4, § 3, 17°	De opvolging van de leningen en de uitbetaling van de rentelasten van de leningen die de VZW "De Gezinsbond" onder waarborg van de Gemeenschap uitgeeft voor haar studiefonds.	Art. 19, § 1, 3°	1

In het subdelegatiebesluit is zijn ook bepalingen opgenomen rond de regeling bij vervanging.

1.7 Budget

De basisallocaties uit de begroting zijn gekoppeld aan de strategische doelstellingen uit de beheersovereenkomst. Deze koppeling is doorgevoerd in het ondernemingsplan en in de jaarlijkse begroting.

Dit betekent impliciet dat er een koppeling bestaat tussen de meerjarenplanning van Onderwijs en Vorming waarin onder andere de beleidskredieten van AHOVOS zijn opgenomen. De meerjarenplanning is een strategisch document en wordt bij elke begrotingsgebeurtenis aangepast. De administrateur-generaal en de afdelingshoofden hebben toegang tot deze documenten via een share-point systeem en kunnen bijgevolg courant geconsulteerd worden. Dit is belangrijk voor de opvolging van de nieuwe beleidsinitiatieven en via de grootorde van de voorziene budgetten kan de impact op de organisatie worden opgevolgd.

De lopende kredieten volgen het groeiritme van de voorziene begrotingsparameters en zijn bijgevolg op nettobasis (exclusief indexatie) gekend.

In een jaarrapportering wordt opgenomen in hoeverre genomen beleidsopties in het voorgaande jaar zijn gerealiseerd. Voor de niet-gerealiseerde beleidsopties zal een verklaring worden gegeven en eventueel worden bijgestuurd waar nodig.

Wanneer een bijsturing op budgettair vlak noodzakelijk is zal AHOVOS de stafdiensten van het beleidsdomein O&V informeren die op hun beurt de wijziging voorleggen aan de minister.

De evolutie van de apparaatskredieten zijn opgenomen in het PEP van 31-12-2007. Deze evolueert mee volgens de index.

Een taakvermeerdering of een wijziging van het takenpakket kan een effect hebben op het PEP.

De onderstaande tabellen geven de kredieten weer van AHOVOS.

Figuur 5: Budget AHOVOS (Bron: 2^e begrotingscontrole 2007)

	EUR
Beleidskredieten	1.957.047.000,00
<i>Hoger Onderwijs</i>	<i>1.569.061.000,00</i>
<i>Volwassenenonderwijs</i>	<i>295.556.000,00</i>
<i>Studietoelagen</i>	<i>92.430.000,00</i>
Werkingsmiddelen AHOVOS (12.74)	1.385.140,29

1.8 Personeelsplan

1.8.1 Verdeling over de hoofdprocessen

De 4 hoofdprocessen van AHOVOS zoals deze in punt 1.3.1 beschreven zijn, zijn verder gestructureerd in de vorm van dienstverleningspakketten die ondergebracht zijn in de verschillende afdelingen.

Een dienstverleningspakket wordt door AHOVOS gedefinieerd als een samenhangend geheel van producten/diensten dat aan klanten (zowel interne als externe) wordt aangeboden. In zijn dienstverleningspakketten volgt AHOVOS het model van Porter inzake processen, waarbij telkens dezelfde vijf primaire processen worden onderscheiden:

1. vernieuwing van de dienstverlening
2. communicatie met klanten en partners
3. producten en diensten leveren
4. nazorg van de dienstverlening
5. verantwoording afleggen

De indeling van het klantgericht dienstverleningspakket in vijf subprocessen heeft als voordeel dat elementen die vaak vergeten worden (o.m. vernieuwing en verantwoording) duidelijk worden omschreven en opgevolgd.

Op de dienstverleningspakketten zal in de delen 2 tot en met 4 dieper worden ingegaan wanneer de afdelingen hun werking uitgebreid toelichten.

Zoals beschreven in het personeelsplan³ van AHOVOS telde het agentschap op 1 januari 2008 194,74 vte personeelsleden (of 236 koppen). Hierbij moet de opmerking gemaakt worden dat wat er op papier neergeschreven staat onder de afdeling Hoger Onderwijs en de afdeling Volwassenenonderwijs, verschillend is van de effectieve bezetting in deze afdelingen. Het is zo dat de 'Controle Hoger Onderwijs' (d.z. de regeringscommissarissen en hun personeel) en de vzw DIVA worden meegeteld in de personeelsformatie van resp. de afdeling Hoger Onderwijs en de afdeling Volwassenenonderwijs. Zowel de Controle Hoger Onderwijs als de vzw DIVA vormen een aparte, gesloten enveloppe binnen AHOVOS, zonder interactie met de rest van de personeelsformatie. De toewijzing van deze personeelsleden aan AHOVOS is een zuivere administratieve oplossing.

Figuur 6: personeelsverdeling over de afdelingen (bron: PEP)

Situatie op 1-1-2008	# koppen	# vte
Agentschap ⁴	3	3,00
Hoger Onderwijs	67	54,12
<i>Afdeling Hoger Onderwijs</i>	36	25,12
Controle	31	29
Volwassenenonderwijs	60	49,63
<i>Afdeling Volwassenenonderwijs</i>	52	42,33
Vzw DIVA	8	7,30
Afdeling Studietoelagen	105	87,99
Totaal	235	194,74

³ Het personeelsplan dat op 29-1-2008 door de vakbonden in een overlegcomité werd goedgekeurd.

⁴ Bestaat uit: administrateur-generaal, waarnemend administrateur-generaal, stafdienst en secretariaat (wnd.) administrateur-generaal

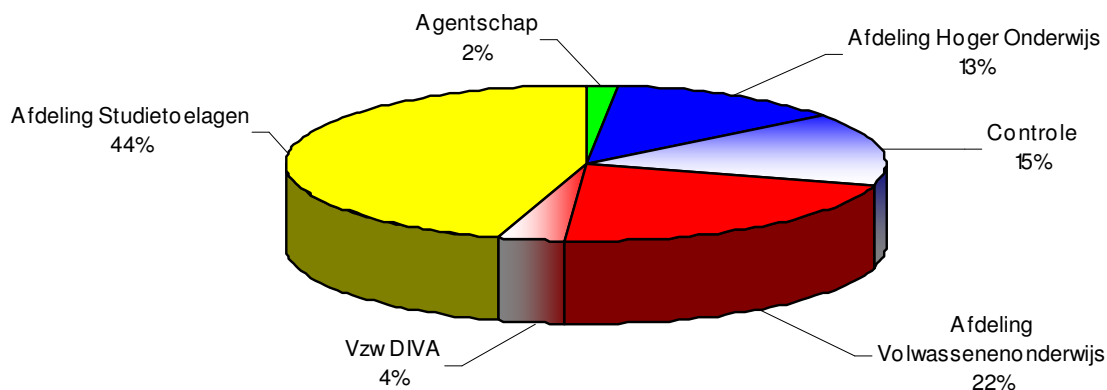
Zonder de Controle Hoger Onderwijs en de vzw DIVA ziet de personeelsformatie van AHOVOS er als volgt uit:

Figuur 7: personeelsverdeling over de afdelingen zonder Controle Hoger Onderwijs en vzw DIVA (bron: PEP)

Situatie op 1-1-2008	# koppen		# vte	
Agentschap	3	1,53%	3,00	1,89%
Afdeling Hoger Onderwijs	36	18,36%	25,12	15,85%
Afdeling Volwassenenonderwijs	52	26,53%	42,33	26,71%
Afdeling Studietoelagen	105	53,57%	87,99	55,53%
Totaal	196	100%	158,44	100%

Onderstaand diagram geeft procentueel de verdeling weer van de vte's. De grootste afdeling is de afdeling Studietoelagen met 55,53% van de personeelsleden van AHOVOS, gevolgd door de afdeling Volwassenenonderwijs (26,71%) en de afdeling Hoger Onderwijs (15,85%).

Figuur 8: diagram personeelsverdeling over de afdelingen van AHOVOS uitgedrukt in vte (Bron: PEP)



In wat volgt worden de personeelsaantallen weergegeven exclusief Controle Hoger Onderwijs en vzw DIVA.

1.8.2 Niveaus

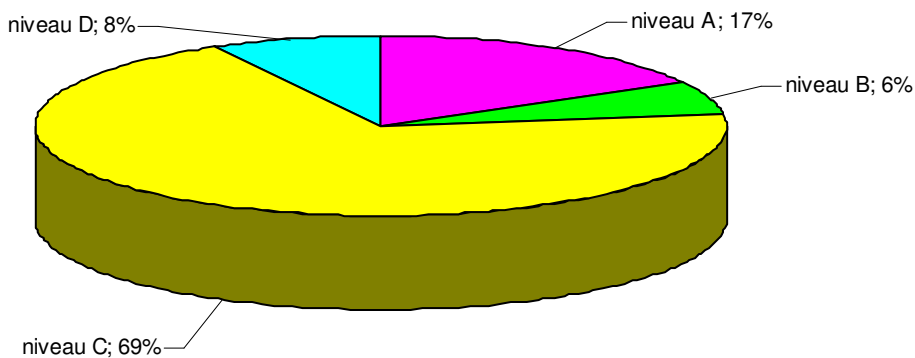
In dit onderdeel wordt de verdeling over de niveaus en de rangen binnen AHOVOS kort toegelicht. De verdeling binnen de afdelingen komt verder aan bod in de delen 2 tot en met 4.

Zoals blijkt uit de onderstaande tabel en het onderstaande diagram behoren de meeste personeelsleden (65,47%) tot niveau C. Dit kan verklaard worden door het uitvoerende takenpakket van AHOVOS.

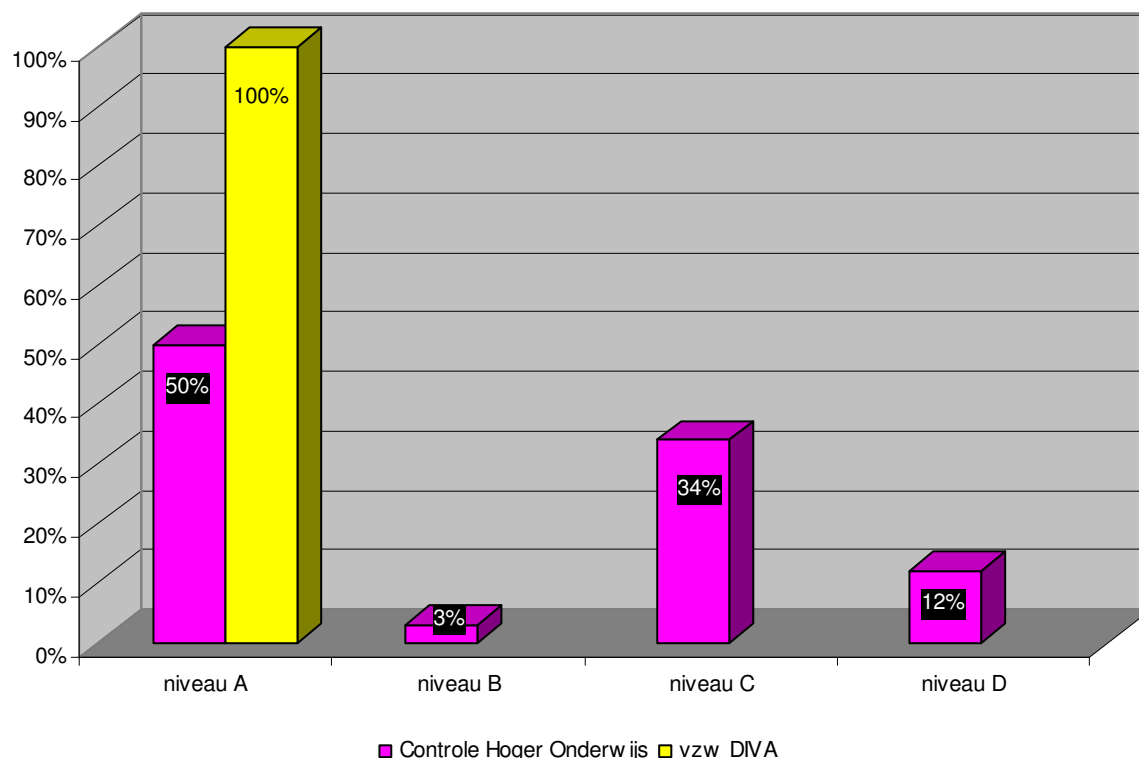
Figuur 9: aantal personeel per niveau en rang binnen AHOVOS – excl. controle HO en vzw DIVA (Bron: PEP)

Niveau	Rang	Situatie 1-1-2008		
		# koppen	# vte	% (vte)
A	A1	29	22,86	85%
	A2	-	-	-
	A2A	3	3	11%
	A3	1	1	4%
Totaal		33	26,86	17%
B	B1	10	8,85	100%
	B3	-	-	-
Totaal		10	8,85	6%
C	C1	113	90,77	83%
	C2	20	18,67	17%
	C3	-	-	-
Totaal		133	109,44	69%
D	D1	12	8,81	72%
	D2	8	4,48	28%
	D3	-	-	-
Totaal		20	13,29	8%
Globaal totaal		196	158,44	100%

Figuur 10: diagram met verdeling over de niveaus binnen AHOVOS (Bron: PEP)



Figuur 11: verdeling over de niveaus binnen Controle Hoger Onderwijs en vzw DIVA



Het sectoraal akkoord 2005-2007 opende de mogelijkheid van een aantal nieuwe loopbaanpaden voor vastbenoemde ambtenaren: N-2 (leidinggevend) en expertenloopbaan: N-2, B3, C3 en D3. Binnen AHOVOS wordt voor de periode 2008-2010 in een totale upgrading van 7 N-2 en/of expertenfuncties voorzien.

Voor 2008 ziet de upgrading er als volgt uit:

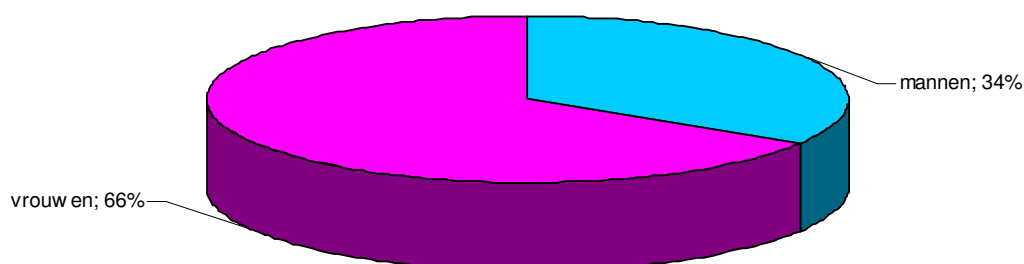
- **Rang N-2:** in de afdeling Studietoelagen wordt voorzien in één N-2-functie, meer bepaald een expertfunctie op gebied van ICT.
- **Rang C3:** zowel in de afdeling Volwassenenonderwijs als in de afdeling Hoger Onderwijs wordt één bijkomende C3-functie voorzien, beide een expertfunctie op vlak van personeel.

In de loop van 2008 is er ook een upgrading voorzien voor de celhoofden van de afdeling Studietoelagen met standplaats te Brussel. Op één personeelslid na hebben alle celhoofden de rang C1. In het kader van responsabilisering zullen deze een upgrading krijgen naar de rang C2.

1.8.3 Aantallen en geslacht

De verdeling volgens geslacht binnen AHOVOS is niet 50-50. Zo bestaat binnen het agentschap 66% van het personeel uit vrouwen en 34% uit mannen.

Figuur 12: verdeling volgens geslacht binnen AHOVOS



De verdeling binnen het management van AHOVOS ziet er als volgt uit:

Figuur 13: verdeling volgens geslacht binnen management AHOVOS

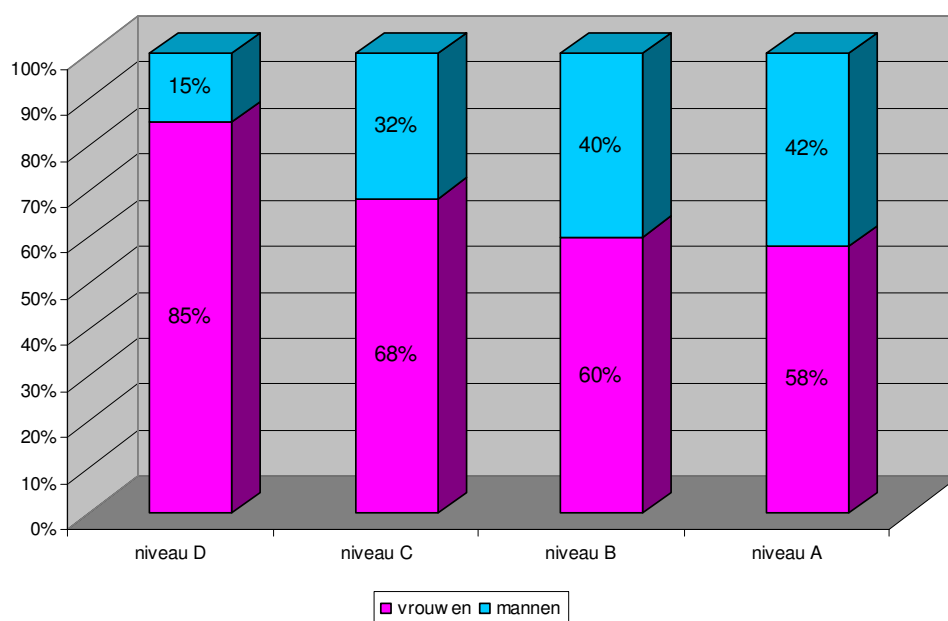
	Man	Vrouw
Administrateur-generaal	1	0
Afdelingshoofden	1	2

Figuur 14: verdeling volgens geslacht binnen het topmanagement beleidsdomein O&V

	Man	Vrouw
Topmanagement beleidsdomein Onderwijs en Vorming	5	0

De onderstaande grafiek geeft de procentuele verdeling van mannen en vrouwen weer binnen de verschillende niveaus.

Figuur 15: grafiek verdeling niveau volgens geslacht

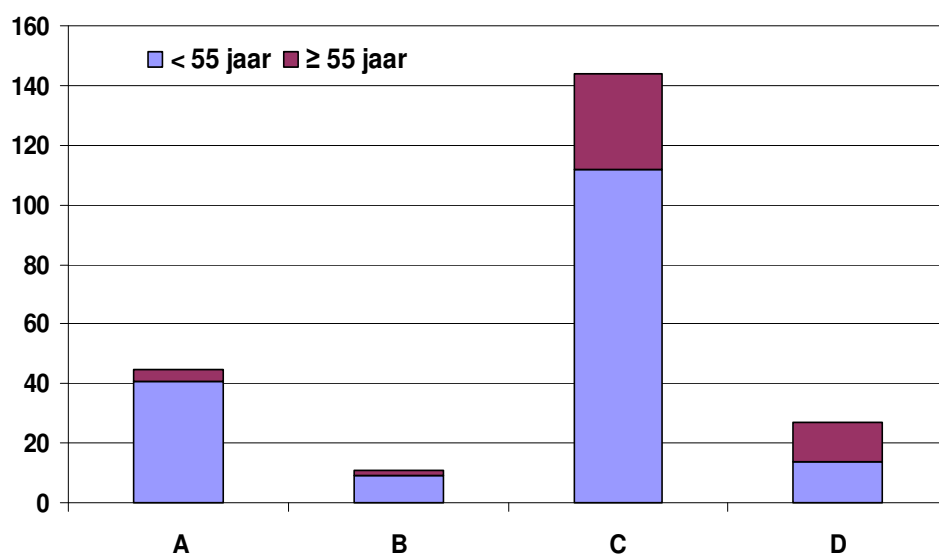


1.8.4 Leeftijd

De onderstaande grafiek laat zien dat in de niveaus A en B verhoudingsgewijs het minste aantal personeelsleden zitten boven de 55 jaar.

De uitstroom die AHOVOS de komende jaren staat te wachten binnen de niveaus C en D is als aandachtspunt opgenomen in het HRM-charter van AHOVOS en wordt ook opgevolgd binnen het IC/OB thema HRM.

Figuur 16: leeftijdsgrafiek personeel AHOVOS



Deel 2: Afdeling Hoger Onderwijs

2.1 Missie van de afdeling

De missie van de afdeling is het verzorgen van de best mogelijke dienstverlening aan de klanten van het hoger onderwijs, namelijk de hogescholen, universiteiten, hun personeelsleden en hun studenten.

Deze missie wordt vertaald in de volgende strategische doelstellingen:

- het kader creëren voor een kwalitatief hoogstaand en betaalbaar hoger onderwijs in de Vlaamse Gemeenschap;
- het bewaken van de maatschappelijke positionering en relevantie van de afdeling;
- het realiseren van een doelmatige klantgerichtheid in de dienstverlening van de afdeling.

De afdeling Hoger Onderwijs heeft een breed spectrum van klanten. Zij werkt dienstverlenend ten aanzien van hogescholen, hun studenten en hun personeel, de rechtstreeks belanghebbende deelnemers aan het hoger onderwijsgebeuren, belangengroepen (VLIR, VLHORA, VVS, ...), vakbonden, beroepsverenigingen, ...

Bovendien staat zij in voor de dienstverlening naar het kabinet, de commissarissen, de afdeling Hoger Onderwijsbeleid, de administrateur-generaal van het agentschap, de andere afdelingen van het beleidsdomein en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, federale overheden, particulieren

De afdeling heeft partnerschappen met het hoger onderwijsveld (VLHORA, VLOR, VVS, ...), de syndicaten, internationale instanties en andere betrokken actoren.

2.2 Takenpakket van de afdeling

Het takenpakket van de afdeling ziet er als volgt uit:

- zorg dragen voor een eenvormige interpretatie en toepassing van de regelgeving;
- verzamelen van de statistische gegevens met betrekking tot de studentenbevolking en het personeel van de hogescholen;
- verkennen van de ontwikkelingen in binnen- en buitenland op het gebied van het hoger onderwijs en van de relevante maatschappelijke ontwikkelingen en inschatten van de relevantie ervan voor Vlaanderen;
- instaan voor de waardering en de erkenning van buitenlandse diploma's;
- verlenen van subsidies aan hogescholen en universiteiten in de vorm van werkingstoelagen, investeringssubsidies en het financieren van specifieke acties;
- instaan voor de uitbetaling van de salarissen van het hogescholenpersoneel.

De afdeling opteert voor een gelede structuur met relatief autonome cellen. De dienstverleningspakketten vormen het criterium voor de afbakening van de cellen waarbij een dienstverleningspakket een samenhangend geheel van producten / diensten is dat aan klanten (zowel interne als externe) wordt aangeboden.

Elke cel bestaat uit een team van één of meer coördinatoren en medewerkers. De stafvergadering, bestaande uit alle personeelsleden van niveau A, coördineert de celoverschrijdende werking, bepaalt de krijtlijnen met betrekking tot de werking van de afdeling en zorgt voor een beleid van integrale kwaliteitszorg.

De afdeling Hoger Onderwijs omvat de volgende cellen:

Externe taakstellingen

- Financiering
- Gegevensbeheer
- Personeel
- NARIC
- Toelatingsexamen arts-tandarts

Interne taakstellingen

- secretariaat
- cel ondersteuning

1. Secretariaat en cel ondersteuning

Het secretariaat en de cel ondersteuning staan in voor de dienstverlening aan de afdeling. Het secretariaat staat in voor de verdeling en registratie van de binnenkomende en uitgaande post en het agendabeheer van het afdelingshoofd. Daarnaast staat het secretariaat ook in voor het klachtenbeheer van de afdeling. Meer info over het klachtenbeheer is terug te vinden in punt 1.5 van deel 1 van dit verslag.

Het secretariaat van de afdeling is te bereiken op het volgende adres:

Afdeling Hoger Onderwijs
Secretariaat – 6 A 21
Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel
Tel: 02/553.97.08 – Fax: 02/553.97.05

2. Cel ondersteuning

De cel ondersteuning verzorgt het secretariaat van de stafvergaderingen, coördineert de maandelijkse BSC-rapportering op afdelingsniveau en beheert de website van de afdeling. Daarnaast biedt de cel ook ondersteuning aan de overige cellen van de afdeling.

2.3 Financiering

De cel financiering heeft als hoofdtaak de correcte en tijdige betalingen aan de hogescholen en de universiteiten en de financiering van onder meer de Hogere Instituten voor Schone Kunsten en de universitaire instituten.

De financiering van de hogescholen in de Vlaamse gemeenschap bestaat uit een aantal verschillende componenten. De belangrijkste component is ontegensprekelijk de hogescholenenveloppe. Daarnaast worden door de Vlaamse overheid middelen ter beschikking gesteld voor de diverse TBS-stelsels waarvan de personeelsleden van de Vlaamse hogescholen kunnen genieten.

De financiering van de universiteiten bestaat uit werkingsuitkeringen die per universiteit bepaald worden. Daarnaast worden een aantal universitaire instituten gefinancierd via een beheersovereenkomst en worden er diverse toelagen toegekend aan het UZ Gent (onder andere voor investeringen en bepaalde kosten gerelateerd aan het personeel.)

2.3.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- herdenken van het financieringssysteem
- evaluatie van bestaande regelgeving en procedures

B. Producten

- brieven van de administratie
- optimale procedures
- optimaal financieringssysteem

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen
- informatie verstrekken en overleg plegen over de optimalisering van het financieringssysteem

B. Producten

- brieven van de administratie
- infosessies
- bezoeken aan klanten;
- deelname aan werkgroepen, vergaderingen, ... met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- berekening van de raming van de werkingsuitkeringen volgend begrotingsjaar
- berekening van de werkingsuitkeringen huidig begrotingsjaar
- betaling van de werkingsuitkeringen huidig begrotingsjaar
- mededeling van de raming van de werkingsuitkeringen (april, juni, september (zeker) eventueel december)
- mededeling van de eindafrekening van de enveloppe huidig begrotingsjaar (december)
- opvolgen celkredieten en "fase 4"
- uitbetalen SOVO's
- uitbetalen instituten kunst en universitaire instituten
- uitbetalen Hogere Zeevaartschool

- uitbetalen studentenkoepelverenigingen
- uitbetalen UZ Gent
- opmaken begroting
- vastleggingen en ordonnancerings in het financieel systeem

B. Producten

- documenten met betrekking tot de werkingsuitkeringen
- uitbetalingen
- dotatiebesluiten
- documenten ter ondersteuning van de cel regelgeving

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)

B. Producten

- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van de administratie
- correspondentie
- documenten ter uitvoering van de regelgeving

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- interne verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan rapport hoger onderwijs
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen...)

2.3.2 Outcome

2.3.2.1 De financiering van de Vlaamse hogescholen (tot 2007)

Vóór 1996 ontvingen de hogescholen een omkadering (personeel, uitgedrukt in lesuren) en werkingsuitkeringen, gebaseerd op hun studentenaantallen, zoals dit nog steeds het geval is voor het leerplichtonderwijs.

Het hogescholendecreet van 1994 kende een verregaande autonomie toe aan de hogescholen. Een centralistisch systeem van omkadering en werkingsuitkeringen stond hier haaks op. Daarom werd een nieuw financieringsmechanisme ontwikkeld: de hogescholenenveloppe.

Vanaf 1996 ontvangen de hogescholen een lump sum, berekend op basis van een aantal decretaal vastgelegde parameters. Op basis van hun begroting wordt een deel van deze middelen door het Departement Onderwijs gereserveerd voor de betaling van de personeelsleden. Het resterende bedrag wordt per kwartaal aan de instellingen uitbetaald als werkmiddelen.

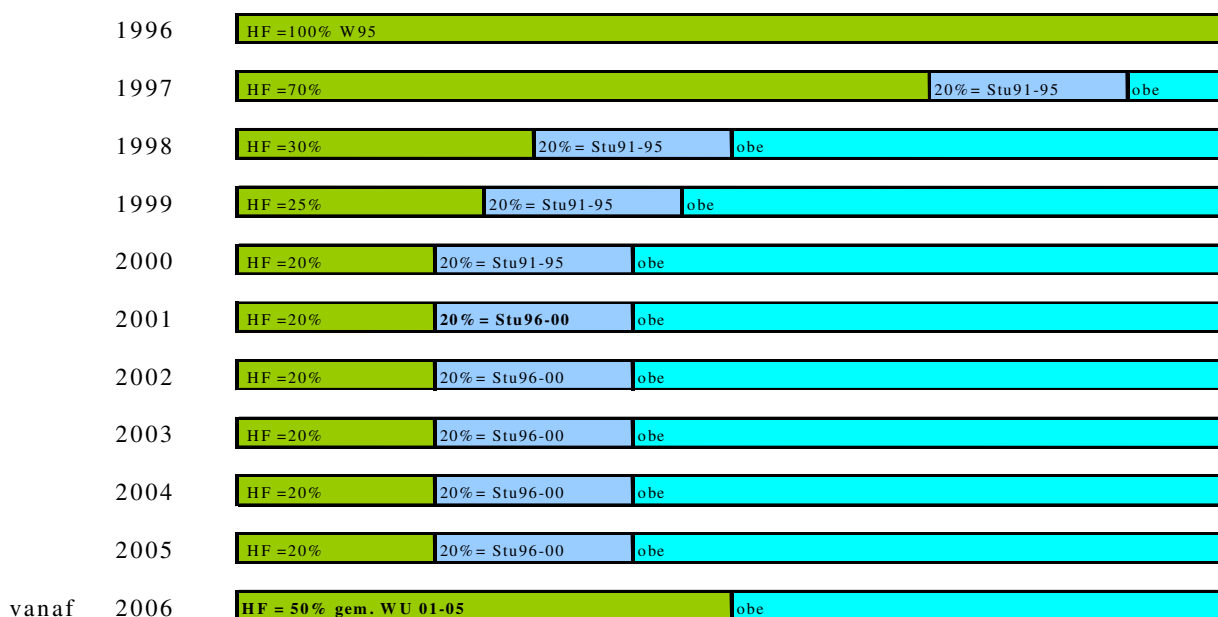
De hogescholenenveloppe is een gesloten systeem: het totaal bedrag is vastgelegd in het decreet en is student-onafhankelijk. Deze enveloppe wordt, nadat er een aantal decretaal bepaalde voorafnames van afgetrokken werden, onder de hogescholen verdeeld op basis van 3 elementen:

- een historisch forfait, gebaseerd op de werkingsuitkeringen die de instelling (of haar rechtsvoorgangers) ontving in 1995;
- een aandeel gebaseerd op het aantal financierbare studenten in een bepaalde periode;

- een aandeel gebaseerd op de onderwijsbelasting: het aantal financierbare studenten in de voorbije 3 academiejaren, vermenigvuldigd met een decretaal bepaalde factor per studiegebied.

In de periode van 1996 tot 2005 zou het historisch forfait afnemen tot 20% van de werkingsuitkering van 1995. Het resterend bedrag zou in deze periode als volgt verdeeld worden: 20% op basis van het aantal financierbare studenten en 80% op basis van de onderwijsbelasting.

Vanaf 2006 zou een nieuw historisch forfait bepaald worden: de gemiddelde werkingsuitkeringen in de periode 2001 tot 2005. Elke hogeschool zou hier de helft van ontvangen als historisch forfait. Het resterend bedrag zou verdeeld worden op basis van de onderwijsbelasting. Visueel kan dit als volgt worden voorgesteld:



De berekening van de enveloppe werd bevroren op het niveau van 2004 om de instellingen een stabiel financieel kader aan te bieden in de periode van de herstructurering.

Naast de drie belangrijke componenten (historisch forfait, gemiddeld aantal studenten en onderwijsbelasting) bevat de hogescholenenveloppe een reeks voorafnames. Het betreft hier enerzijds uitgaven die centraal door het departement onderwijs worden beheerd (de centrale voorafnames) en anderzijds een aantal voorafnames die rechtstreeks aan de hogeschool worden uitgekeerd (de hogeschoolgebonden voorafnames). Deze voorafnames stellen slechts zo'n 5% voor van de totale enveloppe en zijn voor het grootste gedeelte uitdovend (een vast bepaald aantal personeelsleden).

A. Evolutie van de hogescholenenveloppe

Figuur 17: evolutie hogescholenenveloppe 1997-2000

	1997	1998	1999	2000
historisch forfait	255.516.783,38	128.731.370,26	108.601.359,84	87.789.362,54
onderwijsbelastingseenheden	137.313.797,31	241.105.326,19	270.700.990,24	295.884.895,20
studenten 96-00	34.328.449,40	60.276.331,52	67.675.247,56	73.971.223,85
extra-werkingsuitkeringen	3.292.529,53	2.955.067,89	2.622.808,19	2.276.614,82
bijzondere werkingsmiddelen	234.023,49	209.688,30	185.862,51	161.063,14
meester- vak- en dienstponeel	2.334.066,00	2.067.249,32	1.886.613,18	1.797.112,71
centraal fonds	8.843.255,04	7.806.120,39	7.516.581,20	7.034.143,84
kinderbijslagen	11.153.995,42	11.825.842,35	11.320.835,87	11.656.303,71

Activiteitenverslag van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen
Deel 2: Afdeling Hoger Onderwijs

bevallingsverloven	464.008,54	432.868,00	343.687,19	189.692,91
initiële lerarenopl. academisch niveau	671.265,94	676.646,60	685.443,00	692.982,85
voortgezette lerarenopleiding	niet v toep	685.142,82	321.127,49	815.140,64
aanvullende middelen	niet v toep	niet v toep	niet v toep	niet v toep
academisering	niet v toep	niet v toep	niet v toep	niet v toep
electron	niet v toep	niet v toep	niet v toep	niet v toep
hosp	niet v toep	niet v toep	niet v toep	niet v toep
injectie	niet v toep	niet v toep	niet v toep	niet v toep
TBS+55- centraal	5.030.312,00	3.955.753,01	3.058.090,70	1.995.680,65
TBS+55- hogescholen	niet v toep	1.440.143,31	7.762.193,86	11.830.352,98
controle	136.947,07	151.394,80	176.082,46	235.366,52
voortgezette opleidingen	818.048,63	818.048,63		
totaal hogescholenenveloppe	460.137.481,75	463.136.993,40	482.856.923,29	496.329.936,37

Figuur 18: evolutie hogescholenenveloppe 2001-2004

	2001	2002	2003	2004
historisch forfait	88.845.429,51	90.112.917,57	91.227.248,95	92.529.088,10
onderwijsbelastingseenheden	303.907.409,36	311.383.899,41	318.041.419,14	325.967.319,49
studenten 96-00	75.976.852,35	77.845.974,85	79.510.354,78	81.491.829,87
extra-werkingsuitkeringen	1.927.637,28	1.569.174,42	1.192.829,84	812.422,76
bijzondere werkingsmiddelen	136.232,56	110.620,84	84.044,18	56.869,90
meester- vak- en dienstponeel	1.764.299,81	1.585.499,63	1.545.114,94	1.449.457,55
centraal fonds	7.575.585,41	8.049.298,56	10.056.685,54	9.883.593,09
kinderbijslagen	11.730.997,47	11.856.678,54	11.758.932,13	11.700.728,24
bevallingsverloven	268.827,44	214.940,48	221.272,10	396.403,60
initiële lerarenopl. academisch niveau	703.377,65	713.928,28	723.209,35	734.057,49
voortgezette lerarenopleiding	830.911,06	953.067,42	980.030,23	1.072.386,24
aanvullende middelen	niet v toep	niet v toep	2.717.310,82	5.082.510,27
academisering	niet v toep	niet v toep	5.063.250,00	8.214.207,90
electron	niet v toep	niet v toep	549.298,00	557.125,50
hosp	niet v toep	niet v toep	niet v toep	niet v toep
injectie	niet v toep	niet v toep	niet v toep	niet v toep
TBS+55- centraal				
TBS+55- hogescholen				
controle				
voortgezette opleidingen				
totaal hogescholenenveloppe	493.667.559,91	504.396.000,00	523.671.000,00	539.948.000,00

Figuur 19: evolutie hogescholenenveloppe 2005-2007

	2005	2006	2007
historisch forfait	93.937.747,11	95.448.539,39	97.083.825,33
onderwijsbelastingseenheden	331.270.743,01	336.956.766,93	347.494.384,89
studenten 96-00	82.817.685,75	84.239.191,73	86.873.596,22
extra-werkingsuitkeringen	420.749,21	12.261,44	13.869,05
bijzondere werkingsmiddelen	28.889,91	0,00	0,00
meester- vak- en dienstponeel	1.335.736,02	1.147.915,02	1.108.000,00
centraal fonds	9.372.055,06	8.612.438,56	7.850.000,00
kinderbijslagen	11.871.912,91	11.318.431,30	13.500.000
bevallingsverloven	297.424,58	400.779,80	351.852,98
initiële lerarenopl. academisch niveau	745.802,41	758.406,47	883.859,00
voortgezette lerarenopleiding	1.222.919,69	1.442.255,31	1.592.782,67
aanvullende middelen	7.726.939,37	11.339.941,24	9.843.866,65

academisering	11.361.974,51	13.662.641,34	13.896.272,51
electron	565.593,80	574.674,42	584.501,35
hosp	1.356.826,67	1.379.757,05	1.404.592,67
injectie	niet v toep	12.500.000,00	25.000.000,00
TBS+55- centraal			
TBS+55- hogescholen			
controle			
voortgezette opleidingen <i>rsz</i>			11.294.596,69
 totaal hogescholenenveloppe	554.333.000,00	579.794.000,00	618.776.000,00

Belangrijkste wijzigingen aan de enveloppe:

1. De stijging van de studentenaantallen

In 1998 werd vastgesteld dat de totale studentenpopulatie met meer dan 5% gestegen was ten opzichte van 1996. Bij de installatie van het systeem van de gesloten enveloppe was men er echter van uitgegaan dat, omwille van demografische redenen, de studentenpopulatie eerder licht zou gaan dalen. Daarom besloot de toenmalige Minister van Onderwijs de enveloppe te verhogen met 50% van de stijging in studentenaantallen, naar analogie met het financieringssysteem aan de universiteiten, waar een universiteit gefinancierd wordt op basis van een historisch forfait, gecorrigeerd met 50% van de stijging of daling in studentenaantallen. Op basis van deze stijging werd de enveloppe van 1999 verhoogd met € 14.509.000.

2. CAO V

Voor het begrotingsjaar 2000 werd het effect van de verhoging van het vakantiegeld (€ 25 + 0,1% op het variabel gedeelte) toegevoegd aan de enveloppe. Het gaat hier om € 500.000. Vanaf het begrotingsjaar 2000 werd tevens de € 250.000 voor het opvoedend hulppersoneel aan de enveloppe toegevoegd. In 2001 en 2002 is er een duidelijke terugval van de hogeschoolgebonden voorafnames. Dit is voornamelijk te wijten aan het feit dat alle vormen van TBS buiten de enveloppe werden geplaatst op een afzonderlijke basisallocatie.

3. CAO VI

Voor de hogescholen kwam er bij CAO VI eerst een lineaire verhoging van de weddenschalen met 1% in december 2001 bij en daar komt vervolgens in juni 2003 nog eens een lineaire verhoging met tweemaal hetzelfde nominaal bedrag bij.

Voor de uitvoering van de loonsverhoging in CAO VI, heeft de Vlaamse Regering bijkomende middelen voorzien in de enveloppe van de hogescholen. Van 2002 tot en met 2004 werd de enveloppe van de hogescholen jaarlijks met € 4.344.937,82 verhoogd. Dit levert een gecumuleerde verhoging (zonder indexering) op van € 13.034.813,46.

In het kader van de werkdrukverlaging (kost van de concordantie en de nieuwe taken ingevoerd met het hogescholendecreet) werd daarenboven ook bij CAO VI het hogescholenkrediet structureel verhoogd met € 5.000.000. Deze middelen werden met ingang van het begrotingsjaar 2001 aan het hogescholenkrediet toegevoegd.

4. Bijkomende middelen structuurdecreet

Het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen (het structuurdecreet) brengt enkele belangrijke wijzigingen aan de financiering van de hogescholenenveloppe aan. Vanaf 2003 worden nieuwe middelen aan de hogescholenenveloppe toegevoegd:

- middelen voor de aankoop van bibliografische gegevens en tijdschriften in elektronische vorm (ELEKTRON): voor 2003 bedroeg dit € 549.298. Dit bedrag wordt vanaf 2004 geïndexeerd volgens het mechanisme 80% index lonen en 20% index werking;
- aanvullende middelen voor de omvorming naar de BAMA-structuur en voor innovatie en flexibilisering: deze worden langs twee kanten gespijsd:

- de middelen die vrijkomen door de daling van de voorafnames voor het lopend begrotingsjaar ten opzichte van de totale voorafnames 2002;
- nieuwe middelen, waarvan het bedrag gelijk is aan de vermindering van de middelen voor de TBS55+/58+ ten opzichte van 2002. Het gaat om volgende bedragen:

Figuur 20: Middelen omvorming BAMA/innovatie/flexibilisering

2003	2004	2005	2006	2007
1.909.000	3.818.000	5.602.000	7.362.000	7.362.000

- middelen voor de academisering van de opleidingen van 2 cycli: de Vlaamse Regering voorziet een jaarlijkse toelage tot en met 2006. Het betreft volgende bedragen:

Figuur 21: Middelen academisering

2002	2003	2004	2005	vanaf 2006
750.000	5.000.000	8.000.000	10.900.000	12.900.000

Deze bedragen worden vanaf 2003 geïndexeerd volgens het mechanisme 80% index lonen en 20% index werking.

Naast deze nieuwe middelen voert het structuurdecreet een bevrozing in van de enveloppe van de hogescholen vanaf 2004.

5. Middelen voor de integratie van sommige afdelingen van het hoger onderwijs voor sociale promotie

Vanaf het academiejaar 2004-2005 werden een aantal afdelingen uit het hoger onderwijs voor sociale promotie (HOSP) geïntegreerd in een hogeschool. Binnen de gesloten enveloppe werden hiervoor bijkomende middelen toegekend aan de betrokken hogescholen. Vanaf het begrotingsjaar 2005 gaat het om een bedrag van € 1.356.826,67.

6. Financiële injectie

Vanaf het begrotingsjaar 2006 zal een financiële injectie van € 12,5 miljoen worden toegekend aan de hogescholen. Vanaf 2007 bedraagt de financiële injectie € 25,0 miljoen.

7. CAO II

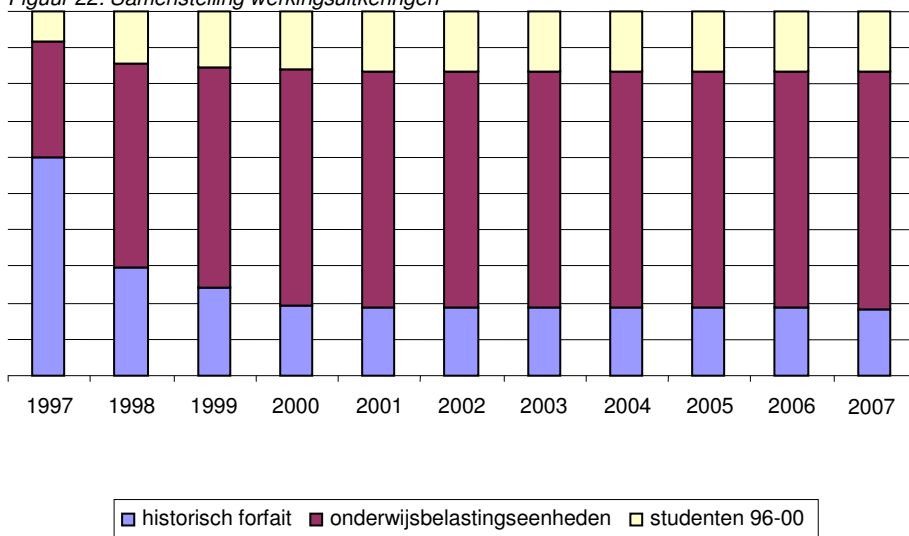
Ingevolge de bepalingen in CAO wordt de meerkost van de verhoging van het vakantiegeld in 2007 aan de enveloppe toegevoegd: € 4.922.000. De meerkost van het opheffen van graad E, € 19.908 werd eveneens toegevoegd.

8. Decreet lerarenopleiding

Het decreet van 15 december 2006 betreffende de lerarenopleidingen in Vlaanderen vervangt de vroegere ILOAN door de SLO (specifieke lerarenopleiding). De financiering ervan werd ook aangepast, wat een verhoging van de enveloppe met € 111.801,21 met zich meebracht.

B. Samenstelling van de werkingsuitkeringen

Figuur 22: Samenstelling werkingsuitkeringen



De afbeelding toont hoe de samenstelling van de werkingsuitkeringen historisch is geëvolueerd. In 1996, toen het huidige financieringsmechanisme van start ging, bestonden de werkingsuitkeringen volledig uit de historische component. Daarna gaan geleidelijk de onderwijsbelasting en de studentenaantallen een belangrijkere rol spelen.

2.3.2.3 TBS 55+/58+

Vanaf 2001 is de voorafname TBS 55+/58+ op een aparte basisallocatie (BA 4004) geplaatst. Hierdoor kan de hogescholenveloppe evolueren, los van de TBS 55+/58+, die als zwaarst doorwegende en steeds toenemende voorafname de enveloppe belaste. Het budget voor TBS 55+/58+ werd vastgelegd tot en met 2006. Dit is het laatste jaar dat de financiële gevolgen van het TBS-overgangstelsel zich zullen laten voelen.

In 1996 werd voor de verschillende vormen van terbeschikkingstelling € 5.002.839 binnen de hogescholenveloppe uitbetaald. In 2003, op het hoogtepunt van het overgangstelsel, bedroeg het budget € 33.461.000.

2.3.2.4 Beheersovereenkomsten met de Hogere Instituten voor Schone Kunsten

De Vlaamse Regering sloot in 2001 beheersovereenkomsten af met de Hogere Instituten voor Schone Kunsten (Orpheusinstituut, Operastudio Vlaanderen en HISK) en met P.A.R.T.S. Deze beheersovereenkomsten hebben een looptijd van vijf jaar.

Deze beheersovereenkomsten regelen het aanbod van posthogeschoolvorming voor de opleidingen van beeldende kunst en muziek. Deze posthogeschoolvorming wordt bekrachtigd met de titel van "Laureaat van het Hoger Instituut voor Schone Kunsten".

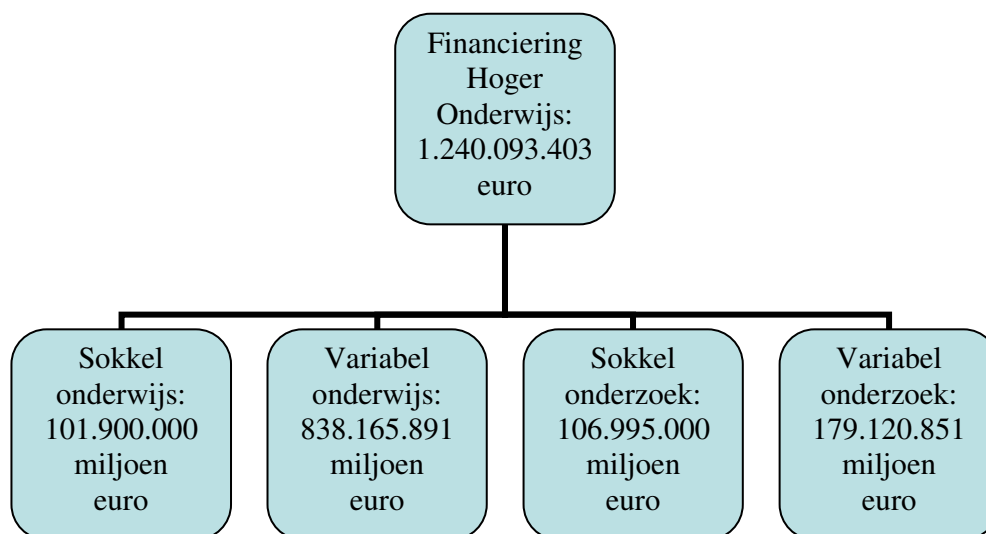
2.3.2.5 Nieuwe financiering

- **Financiering van de werking**

Op 14 maart 2008 verleende de Vlaamse Regering haar principiële goedkeuring aan het decreet betreffende de financiering van de werking van de hogescholen en universiteiten in Vlaanderen.

Het nieuwe mechanisme bestaat uit 4 componenten: een relatief stabiele onderwijssoevereiniteit, een

variabel onderwijsdeel, een onderzoekssokkel en een variabel onderzoeksdeel. Algemeen is het nieuwe systeem sterk output gericht en studentafhankelijk.



De onderwijssocket zal verdeeld worden op basis van opgenomen studiepunten (= het totale volume aan inschrijvingen in een instelling).

Het variabel onderwijsdeel kent 3 afgesloten budgetten: 1 voor de professionele bachelors (€ 363.247.695,50 miljoen), 1 voor de academische bachelors en masters aan de hogescholen (€ 155.407.107 miljoen) die momenteel in een academiseringstraject zitten en 1 voor de academische bachelors en masters aan de universiteiten (€ 319.511.088,37 miljoen).

Deze middelen worden verdeeld op een mix van input- en outputindicatoren. De studiepunten waarvoor een student die nog geen 60 studiepunten verworven heeft worden geteld, samen met de credits die een student behaalt, vanaf de 61^{ste} credit. Daarboven komt nog een bonus voor het aantal afgeleverde einddiploma's. Momenteel zijn dit professionele bachelors en masters.

In het nieuwe systeem zijn er bonussen voor beursstudenten, studenten met een functiebeperking en werkstudenten.

De onderzoeksocket wordt verdeeld op basis van doctoraten en publicaties, het variabel onderzoeksdeel op basis van de academische diploma's in de associatie, doctoraten, publicaties en citaties en de diversiteitcoëfficiënt uit het bof-besluit.

Tot 2013 garandeert het voorontwerp dat een instelling minimaal dezelfde middelen zal ontvangen als in 2007. Vanaf 2014 ontvangen die instellingen die in het nieuwe model minder middelen ontvangen een historische sokkel die gedeeltelijk afgebouwd zal worden als de instelling meer middelen genereert in het generieke systeem.

Figuur 23: Enveloppe hoger onderwijs (raming 2008- 2009)

	raming 2008	raming 2009
Theoretische werkingsuitkeringen	1.227.668.129	1.246.333.886
effectieve werkingsuitkeringen	1.240.093.403	1.251.135.624
extra-werkingsuitkeringen	14.132	14.292.000
bijzondere werkingsmiddelen	0	0
kinderbijslagen	13.075.052	13.247.000
bevallingsverloven	570.069	536.572
specifieke lerarenopleidingen	6.069.837	6.156.333
academisering	14.109.290	15.433.829
voortgezette lerarenopleiding	323.023	132.659

- **Andere financieringsstromen**

Naast het hierboven beschreven systeem komen er vanaf 2008 ook toelages voor de associaties: € 100.000 per associatie.

Voor de begrotingsjaren 2008 en 2009 wordt een bedrag van 1.000.000 euro voorzien voor de hogescholen met opleidingen in de studiegebieden Audiovisuele en beeldende kunst en Muziek en podiumkunsten. Dit bedrag wordt als volgt verdeeld over de hogescholen: van het totale bedrag van 11.000.000 euro wordt een bedrag voorafgenomen om elke hogeschool in het variabel onderwijsdeel minimaal het bedrag te garanderen dat haar academisch gerichte opleidingen bij de berekening van de werkingsuitkeringen voor het begrotingsjaar 2007 genereerden. Het eventuele resterende bedrag wordt verdeeld op basis van het aandeel van de instellingen in financieringspunten, gegenereerd door opgenomen en verworven studiepunten in de academisch gerichte opleidingen in deze studiegebieden.

Een aanmoedigingsfonds (€ 3.000.000 in 2008 en € 6.000.000 vanaf 2009) zal verdeeld worden onder de instellingen, gekoppeld aan resultaatsverbintenissen die in een beheersovereenkomst vastgelegd zullen worden.

Voor de versteviging van de onderzoeksgebondenheid van de academische opleidingen aan de hogescholen komen er, naast de bestaande academiseringsmiddelen, bijkomende middelen: € 5,2 miljoen in 2008 en € 8 miljoen vanaf 2009.

- **Het leerkrediet**

Samen met het nieuwe financieringssysteem zal ook een systeem van start gaan om de studievoortgang van studenten te bewaken en in volume te beperken. Elk individu dat zich in het Vlaams Hoger Onderwijs inschrijft zal een leerkrediet toegekend worden van 140 studiepunten.

Met dit krediet kan de student inschrijvingen opnemen, die in mindering gebracht worden van het krediet. Als een student credits verwerft, worden deze bij het saldo opgeteld. (Waarbij de eerste 60 verworven studiepunten verdubbeld zullen worden.) Op deze manier ontstaat er voor elke student een individuele leerrekening.

2.4 Mee realiseren aan het beleid van de Minister

2.4.1 Ondersteuning van de beleidsvoorbereiding

- **Ondersteuning financieringsdecreet**

Tijdens de voorbereidende fase en de fase van de besprekingen en de onderhandelingen over een nieuwe financieringsregeling voor het Hoger Onderwijs in Vlaanderen, stond de afdeling in voor het aanleveren van het nodige cijfermateriaal en simulaties. Verschillende berekeningsmodellen werden uitgewerkt en continu aangepast. In veel gevallen lagen de berekeningsmodellen aan de grondslag van de uiteindelijk decreetsteksten. Op die manier werden de effecten van bepaalde opties vooraf getoetst op hun effecten die ze teweeg brengen in de financiering van de instellingen.

- **DHO**

In de loop van 2007 werd het financieringsdecreet geconcipeerd. De afdeling Hoger Onderwijs stond hierbij in voor het leveren van simulaties op basis van de beschikbare data in de Databank Tertiair Onderwijs. De nieuwe Databank Hoger onderwijs, die parallel in 2007 werd uitgetekend, moet een belangrijk beleidsinstrument worden, enerzijds om de nodige parameters in te zamelen om het nieuwe financieringssysteem te voeden, anderzijds ook als instrument om de beleidsinitiatieven te evalueren.

- **VOC**

Het Vlaams onderhandelingscomité voor het hoger onderwijs (VOC) zorgt ervoor dat bij onderhandelingen over het hoger onderwijs alle betrokken onderwijsactoren vertegenwoordigd zijn. In het VOC behandelen delegaties van de Vlaamse regering (via de minister van onderwijs), van het personeel (via de vakorganisaties) en van de instellingsbesturen (via gemeenschappelijke voordracht van de VLIR en de VLHORA) alle nieuwe personeelsregelgeving en CAO's voor het hoger onderwijs. Onze afdeling biedt hierbij inhoudelijke ondersteuning en levert het nodige cijfermateriaal voor deze onderhandelingen.

Zo werd er bijvoorbeeld voor de besprekingen van het onderwijsdecreet XVIII cijfermateriaal geleverd over de assistenten en praktijkassistenten.

- **Europese regelgeving**

De Europese Richtlijn 2005/36/EC is op 20 oktober 2007 in werking getreden. Deze richtlijn regelt de toegang tot gereguleerde beroepen.

Als iemand in een van de lidstaten wil gaan werken in een gereguleerd beroep, moet een verzoek tot erkenning van de door hem of haar behaalde diploma's ingediend worden bij de bevoegde autoriteit. Voor toegang tot gereguleerde beroepen in het onderwijs dient de erkenning aangevraagd te worden bij het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) of bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi). AHOVOS of AgODI leveren dan een conformiteitattest af waarmee die persoon toegang heeft tot de onderwijsberoepen in Vlaanderen.

De afdeling Hoger Onderwijs heeft het BVR opgemaakt dat zorgt voor de omzetting van deze richtlijn, zodat AHOVOS en AgODI conformiteitattesten kunnen afleveren conform de richtlijn.

2.4.2 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- verrichten van studiewerk, analyseren van fouten, opvangen van signalen uit de sector om wijzigingen aan te brengen
- beleidsvoorbereidende ondersteuningscapaciteit uitwerken

B. Producten

- analyses van het agentschap
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen met minister en/of het departement

B. Producten

- deelname aan werkgroepen/vergaderingen met betrekking tot beleidsvoorbereiding

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- bijhouden van databanken (TBS, Kine, MVD, CF)
- bevragen schaduwdatabank Informix
- up-to-date houden van belangrijke dossiers om informatie tijdig te kunnen leveren
- leveren van gegevens
- opstellen van documenten ter ondersteuning
- een screening van de volgende dossiers op uitvoerende consequenties:
 1. een nieuw financieringssysteem voor de universiteiten en de hogescholen⁵ met als belangrijk deelaspect het zorgbeleid⁶ van de instellingen hoger onderwijs. De afdeling stond hier in voor de ontwikkeling van het Rekenblad en simulaties.
 2. Het basisdecreet: het structuurdecreet voorziet ook in een coördinatie van de wetgeving. In plaats van een coördinatie per thema zullen we een grondiger coördinatie tot stand brengen. Het is de bedoeling tot één decreet voor het hoger onderwijs⁷ te komen, vooral wat betreft de organisatie van het hoger onderwijs, het zgn. basisdecreet. Het universiteiten- en hogescholendecreet en de decreten van de voorbije jaren zullen daarin worden geïntegreerd. Bij het wegwerken van overlap in de regelgeving, zal ook de planlast voor de instellingen worden bekeken en - waar mogelijk - verlicht.
 3. De Hogere Zeevaartschool⁸: er is gekozen voor een bijkomende Vlaamse autonome hogeschool, integratie in een bestaande Vlaamse autonome hogeschool, of een andere constructie, zal de entiteit beleidsuitvoering de bestaande taken moeten bekijken, bijsturen en desnoods afschaffen.

⁵ Beleidsnota, p.41 en volgende

⁶ Beleidsnota, p. 74 (...)Met de nieuwe financieringsregeling zullen we op basis van outputindicatoren nagaan welke inspanningen de instellingen leveren voor kansengroepen.

⁷ Regeerakkoord, p.42

⁸ Regeerakkoord p. ,Beleidsnota, p.46

4. Vormingsfonds HO⁹: afhankelijk van de gekozen piste, zal dit taken meebrengen voor onze entiteit (heel minimaal tot uitgebreid).
5. VOC¹⁰

B. Producten

- up-to-date databanken
- beleidstoetsen waarbij signalen vanuit het veld aan het departement en de minister worden meegedeeld

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- klachten remediëren

B. Producten

- correspondentie
- opvolging en bijsturing in celoverschrijdende (werk)vergaderingen

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- mondelinge en schriftelijke rapportering
- bijdrage activiteitenverslag agentschap

2.4.3 Outcome

Medewerking aan en aanleveren van haalbaarheidstoetsen voor:

- Decreet Hogere Zeevaartschool
- Opheffing van de graad E voor het administratief personeel
- Deelname aan het Vlaams Onderhandelingscomité (V.O.C.)
- Decreet financiering Hoger Onderwijs: aanleveren van simulaties
- Onderwijsdecreet XVII
- Lerarenopleiding: mentoruren

⁹ Uitvoering CAO-I- HO

¹⁰ Beleidsnota p. 23

2.5 Gegevensbeheer

2.5.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- evaluatie van bestaande regelgeving en procedures

B. Producten

- brieven van de administratie
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik
- optimaliseren systeem gegevensbeheer (DTO)

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen
- Informatie verstrekken over het systeem inzake gegevensbeheer (DTO, nieuwe toepassingen)

B. Producten

- brieven van het agentschap
- infosessies
- bezoeken van en aan klanten;
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen...met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- inventariseren van beleidsrelevante niet reglementair verplicht door de instellingen te verstrekken gegevens (aard, frequentie en spreiding van het opleidingsaanbod, uitgereikte diploma's VLO en LOAN, studiegelden, ...)
- inventariseren van reglementair door de instellingen te leveren gegevens (studentenaantallen, opgenomen studiepunten, verworven credits, diploma's, doctoraten, ...)
- verstrekken aan afdeling en/of externe klanten van inlichtingen en cijfergegevens
- actualisering en beheer van DTO
- concipiëren van nieuwe toepassingen, opvolging van de analyse, ontwikkeling en inproductiestelling
- opstellen van documenten op vraag van het kabinet
- evaluatie van documenten van de klanten
- opstellen van documenten ter ondersteuning van de cel financiering, het departement O&V

B. Producten

- DTO
- brieven van het agentschap
- informatieve en discussiedocumenten voor intern gebruik
- cijfergegevens
- documenten inzake opleidingsaanbod en studenten

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- uitvoeren van de regelgeving

B. Producten

- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- interne verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan rapport hoger onderwijs
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen...)

2.5.2 Outcome

De hoofdactiviteit van de cel gegevensbeheer bestaat uit de studententelling. Jaarlijks zijn er twee telmomenten, op 1 februari en 30 september. Daarnaast vindt op 31 oktober een eerste voorlopige telling plaats die een indicatie geeft van het aantal studenten in de hogescholen en universiteiten bij aanvang van het academiejaar. Op basis van de studententelling maakt de cel gegevensbeheer de nodige statistieken aan (inschrijvingen, generatiestudenten of diploma's) voor allerlei publicaties. Vanaf het academiejaar 2005-2006 worden de gegevens ook ter beschikking gesteld voor de toekenning van studiefinanciering.

Vanaf het academiejaar 2004-2005 wordt de bachelor-masterstructuur progressief jaar na jaar ingevoerd aan de Vlaamse hogescholen en universiteiten. De afbouw van de bestaande opleidingen gebeurt parallel met de opbouw van de bachelor- en masteropleidingen.

Vanaf het academiejaar 2005-2006 is het flexibiliseringsdecreet ten volle in uitvoering getreden. Dit betekent dat opleidingen niet meer worden uitgedrukt in studiejaren, maar in trajecten en studiepunten. Het strakke keurslijf van het studiejaarsysteem is daarmee doorbroken. De studievoortgang wordt nu bepaald door de accumulatie van verworven creditbewijzen.

In Vlaanderen vinden we, na invoering van de bachelor-masterstructuur, volgende hogeronderwijsopleidingen:

- Professioneel gerichte bachelors aan hogescholen
- Academisch gerichte bachelors aan hogescholen en universiteiten
- Masters aan hogescholen en universiteiten

Professioneel gerichte bacheloropleidingen zijn in de eerste plaats gericht op de beroepspraktijk en hebben tot doel de studenten te brengen tot een niveau van algemene en specifieke kennis en van competenties nodig voor de zelfstandige uitoefening van een beroep of groep van beroepen. Een professioneel gerichte bacheloropleiding biedt als dusdanig een directe uitstroombemogelijkheid naar de arbeidsmarkt.

Academisch gerichte bacheloropleidingen hebben tot doel de studenten te brengen tot een niveau van kennis en competenties eigen aan het wetenschappelijk of artistiek functioneren in het algemeen en aan een specifiek domein van de wetenschappen of de kunsten in het bijzonder. Zij stromen door naar een masteropleiding.

De masteropleidingen hebben tot doel de studenten te brengen tot een gevorderd niveau van kennis en competenties eigen aan het wetenschappelijk of artistiek functioneren in het algemeen en aan een specifiek domein van de wetenschappen of de kunsten in het bijzonder, dat noodzakelijk is voor de autonome beoefening van de wetenschappen of de kunsten of voor de aanwending van deze wetenschappelijke of artistieke kennis in de zelfstandige uitoefening van een beroep of groep van beroepen.

Op basis van de studententelling maakt de cel gegevensbeheer in het najaar, dit in samenwerking met de stafdiensten, allerlei statistieken op voor publicatie in het statistisch jaarboek. Eind 2007 werd het statistisch jaarboek met studentencijfers van het academiejaar 2006-2007 verspreid.

Vergelijking van de studentencijfers van 2006-2007 met de cijfers van 2005-2006 laat volgende tendensen zien:

Het totale aantal studenten in het hoger onderwijs stijgt met 1,12% t.o.v. 2005-2006. Zowel de universiteiten als de hogescholen zien hun studentenaantal stijgen, hoewel de stijging groter is bij de universiteiten (+2,86%) dan bij de hogescholen (+0,11%). Bij de hogescholen treedt vooral een stijging van het aantal studenten in de professioneel gerichte opleidingen op. In de academisch gerichte opleidingen daalt het aantal studenten.

Binnen de professioneel gerichte opleidingen blijven de opleidingen in het studiegebied 'Handelswetenschappen en bedrijfskunde' het populairst, gevolgd door de opleidingen in het studiegebied 'Onderwijs'. Het studiegebied 'Rechten, notariaat en criminologische wetenschappen' blijft het grootste binnen de academisch gerichte opleidingen, gevolgd door het studiegebied 'Economische en toegepaste economische wetenschappen'.

Figuur 24: aantal studenten per studiegebied en academiejaar naar gerichtheid

Gerichtheid	Studiegebied	2005-2006	2006-2007	Evolutie	Procentuele evolutie
Professioneel gerichte opleidingen aan hogescholen	Architectuur	1.946	1.880	-66	-3,39%
	Audiovisuele en beeldende kunst	164	188	+24	+14,63%
	Biotechniek	1.686	1.743	+57	+3,38%
	Gezondheidszorg	10.537	11.010	+473	+4,49%
	Handelswetenschappen en bedrijfskunde	24.292	24.367	+75	+0,31%
	Industriële wetenschappen en technologie	9.526	10.035	+509	+5,34%
	Muziek en podiumkunsten	33	36	+3	+9,09%
	Nautische wetenschappen	88	98	+10	+11,36%
	Onderwijs	18.937	18.002	-935	-4,94%
	Sociaal-agogisch werk	10.497	11.167	+670	+6,38%
		Totaal professionele opleidingen	77.706	78.526	+820
Academisch gerichte opleidingen aan hogescholen	Architectuur	2.258	2.345	+87	+3,85%
	Audiovisuele en beeldende kunst	3.701	3.681	-20	-0,54%
	Biotechniek	349	340	-9	-2,58%
	Gecombineerde studiegebieden	165	151	-14	-8,48%
	Gezondheidszorg	791	840	+49	+6,19%
	Handelswetenschappen en bedrijfskunde	4.679	4.521	-158	-3,38%
	Industriële wetenschappen en technologie	7.301	6.707	-594	-8,14%
	Muziek en podiumkunsten	1.733	1.726	-7	-0,40%
	Nautische wetenschappen	372	403	+31	+8,33%
	Productontwikkeling	357	347	-10	-2,80%
	Toegepaste taalkunde	2.955	2.890	-65	-2,20%
	Totaal	24.661	23.951	-710	-2,88%
Academisch gerichte opleidingen aan universiteiten	Archeologie en kunstwetenschappen	1.219	1.284	+65	+5,33%
	Bewegings- en revalidatiewetenschappen	2.325	2.287	-38	-1,63%
	Biomedische wetenschappen	1.545	1.577	+32	+2,07%
	Diergeneeskunde	1.551	1.568	+17	+1,10%
	Economische en toegepaste economische wetenschappen	6.736	6.913	+177	+2,63%
	Farmaceutische wetenschappen	1.495	1.698	+203	+13,58%
	Gecombineerde studiegebieden	1.253	1.371	+118	+9,42%
	Geneeskunde	4.299	4.583	+284	+6,61%
	Geschiedenis	2.295	2.312	+17	+0,74%

Godgeleerdheid, godsdienstwetenschappen en kerkelijk recht	347	421	+74	+21,33%
Politieke en sociale wetenschappen	4.986	5.070	+84	+1,68%
Psychologie en pedagogische wetenschappen	6.723	6.810	+87	+1,29%
Rechten, notariaat en criminologische wetenschappen	8.491	8.806	+315	+3,71%
Sociale gezondheidswetenschappen	729	671	-58	-7,96%
Taal- en letterkunde	3.424	3.637	+213	+6,22%
Tandheelkunde	418	453	+35	+8,37%
Toegepaste biologische wetenschappen	1.854	1.911	+57	+3,07%
Toegepaste wetenschappen	4.275	4.286	+11	+0,26%
Verkeerskunde	81	87	+6	+7,41%
Wetenschappen	4.114	4.173	+59	+1,43%
Wijsbegeerte en moraalwetenschappen	1.012	948	-64	-6,32%
Totaal	59.172	60.866	+1.694	+2,86%
Totaal academische opleidingen	83.833	84.817	+984	+1,17%
Algemeen totaal	161.539	163.343	+1.804	+1,12%
Totaal hogeschoolopleidingen	102.367	102.477	+110	+0,11%
Totaal universitaire opleidingen	59.172	60.866	+1.694	+2,86%

Het aantal generatiestudenten¹¹ stijgt zowel voor de hogescholen als voor de universiteiten. De stijging bij de universiteiten (+4,73%) is wel groter dan de stijging bij de hogescholen (+2,08%).

Figuur 25: evolutie van het aantal generatiestudenten

	2005-2006			2006-2007			Evolutie	Procentuele evolutie
	M	V	Totaal	M	V	Totaal		
Professioneel gerichte opleidingen	9.379	12.761	22.140	9.314	13.295	22.609	+469	+2,12%
Academisch gerichte opleidingen aan hogescholen	2.886	2.134	5.020	2.947	2.169	5.116	+96	+1,91%
Academisch gerichte opleidingen aan universiteiten	6.247	7.561	13.808	6.512	7.949	14.461	+653	+4,73%
Totaal academisch gerichte opleidingen	9.133	9.695	18.828	9.459	10.118	19.577	+749	+3,98%
Totaal hogescholen	12.265	14.895	27.160	12.261	15.464	27.725	+565	+2,08%
Totaal universiteiten	6.247	7.561	13.808	6.512	7.949	14.461	+653	+4,73%

Figuur 26: aantal uitgereikte diploma's

		2004-2005	2005-2006	Evolutie
hogescholen	Eén cyclus	17.879	18.108	+229
	Eerste cyclus van twee cycli	4.555	533	-4.022
	Tweede cyclus van twee cycli	4.697	4.750	+53
	Master		131	+131
	Totaal hogescholen	27.131	23.522	-3.609
universiteiten	1ste cyclus	9.203	1.378	-7.825
	2de cyclus	9.306	9.197	-109
	Bachelor	74	88	+14
	Master		435	+435
	Totaal universiteiten	18.583	11.098	-7.485

¹¹ Een generatiestudent is een student die zich voor de eerste keer inschrijft met een diplomacontract voor een professioneel of academisch gerichte bachelor in het hoger onderwijs in Vlaanderen.

2.5.3 Databank Hoger Onderwijs

De creatie van een nieuw financieringssysteem voor het hoger onderwijs vanaf 2008 heeft een grote impact op welke gegevens en de manier waarop ze zullen moeten ingezameld worden. De impact is aanzienlijk groter dan de invoering van de bachelor-masterstructuur in 2004-2005 of de flexibilisering in 2005-2006. De nieuwe financiering voorziet onder andere een gemengd systeem van input- en outputfinanciering, wegingen op basis van studentenkenmerken en een individueel leerkrediet. Binnen een strategische werkgroep, waarin het beleidsdomein Onderwijs & Vorming en vertegenwoordigers van de vijf associaties waren vertegenwoordigd, is begin 2007 de scope van een nieuwe Databank Hoger Onderwijs besproken en vastgelegd. De databank zal in de eerste plaats de uitvoering van de nieuwe regelgeving voor de financiering van de instellingen, het leerkrediet van de studenten en de toekenning van een studiefinanciering gaan ondersteunen. Hieraan is de uitbouw van een studentenportaal gekoppeld, waarop de student zijn leerkrediet zal kunnen raadplegen. De databank zal ook dienen om de instellingen te ondersteunen bij het inschrijvingsproces. In een volgende fase zullen rapportering en het uitwerken van een datawarehouse aan bod komen. Het hele project wordt in eerste geconcentreerd rond verschillende toepassingsgolven: 1. registratie van inschrijvingen; 2. registratie van resultaten; 3. het opzetten van een studentenportaal; 4. het automatiseren van de financieringsberekening. Bij de uitbouw wordt gestreefd naar samenwerking en synergieën met de verschillende betrokken partijen.

In de loop van 2007 is hiervoor een beheersstructuur opgezet en opgestart, waarin de instellingen hoger onderwijs en de overheid vertegenwoordigd zijn. Parallel met de totstandkoming van het financieringsdecreet werd in de loop van 2007 het implementatietraject voor DHO uitgetekend. Tijdens de zomer van 2007 gebeurde de functionele analyse en de toetsing van de technologische keuze voor webservices. DHO bevat een belangrijke, vernieuwende technologiecomponent. Om de instellingen toe te laten om zo dynamisch mogelijk gegevens uit te wisselen met de overheid, ten einde onder andere het leerkrediet correct bij te houden, werd de keuze gemaakt om de communicatie te laten verlopen met webservices.

In het najaar 2007 werd gestart met de communicatie van de nieuwe functionaliteiten en technologieën naar de instellingen, ten einde vanaf het academiejaar 2008-2009 gegevens in de Databank Hoger Onderwijs te kunnen registreren. De overheid startte in samenwerking met haar ICT-partner EDS-Telindus toen ook met de technische uitwerking die tegen maart-april 2008 leidden tot de ontwikkeling van een batterij aan webservices voor het registreren van inschrijvingen voor opleidingen en opleidingsonderdelen. In nauwe samenwerking met de instellingen worden alle functionaliteiten en technische voorzieningen vanaf dat ogenblik uitgetest, met de bedoeling in juni 2008 naar een productief systeem te gaan.

2.6 Personeel

De afdeling Hoger Onderwijs blijft ook na de invoering van BBB instaan voor de uitbetaling van de salarissen van de statutaire personeelsleden van de hogescholen.

Dit zijn de leden van het onderwijzend personeel (met inbegrip van de gastprofessoren waarvan de hogescholen de betaling door de cel personeel vragen) en de leden van het administratief personeel, voor zover zij ten laste van de werkingsuitkeringen van de hogeschool worden bezoldigd. In beperkte mate verzorgt de afdeling Hoger Onderwijs nu ook de dienstverlening naar de personeelsdiensten van de universiteiten.

2.6.1 Dienstverleningspakket

De cel personeel heeft twee grote dienstverleningspakketten:

- Betalen van de personeelsleden van de hogescholen
- Nazicht en opvolging personeelsdossiers

2.6.1.1 Betalen personeelsleden hogescholen

Om de betalingen van het hogescholenpersoneel zo correct en tijdig mogelijk te laten verlopen, werden alle hogescholen toegewezen aan de medewerkers van de cel personeel die vervolgens verantwoordelijk zijn voor het betalen en beheren van de personeelsdossiers van de hun toegewezen sector. Bij de verdeling wordt rekening gehouden met het aantal dossiers per hogeschool, met de grootte van opdracht van de medewerkers evenals met hun verworven ervaring en deskundigheid, en recentelijk ook met de associaties. De afdeling opteert voor deze aanpak omwille van de transparantie, zowel naar de hogescholen toe als voor de interne werking binnen de cel personeel.

Het beheer van een sector behelst niet alleen het opvolgen en coderen van de diverse betalingsopdrachten, maar ook het verrichten van een waaier van diensten in het kader van de betalingen. Deze taken brengen tevens een grondig nazicht van de dossiers met zich mee: het berekenen van de sociale anciënniteit, het opvragen en bijhouden van het ziekteverlof, het opmaken en doorsturen van de pensioendossiers, de briefwisseling met diverse instanties in het kader van deze taken, de communicatie met de hogescholen en het beantwoorden van diverse vragen (telefonisch, via e-mail, via gewone post).

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- planning van de werkzaamheden opstellen
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures
- betalingssysteem van het hogescholenpersoneel evalueren
- EPD bestuderen, ontwikkelen en implementeren

B. Producten

- brieven van het agentschap
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik
- vernieuwd betalingssysteem EPD
- vernieuwd systeem gegevensbeheer personeel, geënt op EPD

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- brieven van het agentschap
- mededelingen van de cel personeel
- infosessies
- bezoeken aan/van klanten
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen ... van en met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- het beheren van het elektronisch personeelsdossier (EPD);
- het opvolgen van de vertaling van het EPD door de automatische filter of 'brug' naar het weddensysteem;
- het coderen van sommige betaalopdrachten in het weddensysteem;
- het berekenen van sommige bedragen die niet automatisch door het weddensysteem worden gegenereerd;
- het verrichten van allerlei diensten in het kader van de betalingen: taalafwijkingen, berekening wachtgeld, pensioendossiers
- het ramen en berekenen van gegevens: voorafnames enveloppe, kinefonds, ...
- opvragen gegevens aan de instellingen
- beheren van de dossiers van de personeelsleden van de hogescholen
- opstellen van pensioendossiers van de personeelsleden van de hogescholen¹²

B. Producten

- correcte en tijdige coderingen
- correcte en tijdige betalingen
- afgewerkte pensioendossiers

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- het mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures, ...)
- kwaliteitscontrole betalingen
- het beantwoorden van vragen over de betalingen van het hogescholenpersoneel, het interpreteren van de betaalregels van het hogescholenpersoneel
- het oplossen van rechtspositionele vraagstukken zowel voor universiteiten als hogescholen: deze taken kunnen de raadpleging van relevante gegevensbronnen vergen, maar ook bevragingen van het hogescholen- en universiteitenveld.
- het beantwoorden van opmerkingen van het Rekenhof (zowel onderzoeksverslag, fundamentele opmerkingen als vragen om uitleg): deze worden beantwoord aan de hand van de antwoorden van de betrokken instellingen. De instellingen kunnen de eventuele tekortkomingen rechtzetten zonder een reglementaire ingreep. Andere opmerkingen vereisen een reglementair initiatief dat door onze entiteit zal worden gesignaleerd aan de beleidsvoorbereidende cel. Deze cel zorgt voor de verdere afhandeling en informeert op actieve wijze onze entiteit.

B. Producten

- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van het agentschap
- klachtrecht
- correspondentie

¹² De pensioendossiers van de personeelsleden van de universiteiten worden rechtstreeks door de instellingen verstuurd naar de PDOS.

- documenten ter uitvoering van de regelgeving
- steekproeven ter controle van de betalingen
- terugvorderingen

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording op basis van BSC
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen, staf, ...)

2.6.1.2 Nazicht dossiers

Naast de betalingen vormt het nazicht van de dossiers een zeer belangrijk item dat direct verbonden is aan het goed beheer van een sector.

Dit houdt o.a. in: opmaken van loopbaanfiches, ondersteuning bij het berekenen van het ziekteverlof, afhandeling van TBS dossiers (terbeschikkingstellingen voorafgaand aan het rustpensioen), opmaak van pensioendossiers, ...

Het project rond de actualisatie van alle loopbaanfiches voor alle hogescholen, dat sinds 2004 liep, is volledig afgerond: elke hogeschool heeft de geactualiseerde loopbaanfiches van zijn personeel ontvangen. De opvolging van dit project gebeurde aan de hand van BSC (cf. infra).

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstarten van registratiesysteem voor nazicht dossiers

B. Producten

- brieven van het agentschap
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- mededelingen van de cel personeel

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- opvragen gegevens aan hogescholen
- nazicht van de dossiers door elke medewerker voor zijn/haar sector
- verrichten van allerlei diensten in het kader van goed beheer personeelsdossiers (vb. opvragen/actualiseren ziekteverlof)

B. Producten

- dienstbrieven
- kenniscel: gegevens die niet automatisch door het systeem gegenereerd worden, ramingen
- personeelsgegevens leveren

- documenten ter uitvoering van de regelgeving
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen voor de bespreking van moeilijke dossiers
- personeelsdossiers (vb. geactualiseerde dossiers op vlak van loopbaanfiche en ziekteverlof, TBS dossiers, pensioendossiers, ...)

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- kwaliteitscontrole nazicht
- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten
- opvolgen van registratiesysteem

B. Producten

- steekproeven van de dossiers
- correspondentie
- klachtrecht
- telefonische en directe mondelinge contacten

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording: BSC
- externe verantwoording op basis van BSC

B. Producten

- interne mondelinge en schriftelijke rapportering

2.6.2 Outcome

2.6.2.1 Personeelsaantallen¹³

Het totaal aantal personeelsleden voor het geheel van de Vlaamse hogescholen telde in maart 2007 9.146,37 voltijdse eenheden (FTE). Dit zijn alle personeelsleden die op enveloppe betaald worden en de centraal betaalde personeelsleden (Centraal Fonds en MVD of meester- vak- en dienstpersoneel). In maart 2008 was dit 9.332,25 FTE. Dit komt neer op een stijging van 2,03% ten opzicht van 2007. De stijging is uitsluitend terug te vinden bij personeelsleden die betaald worden via de enveloppe van de hogescholen: 2,34% (van 8.973,78 naar 9.184,46). De vergelijking met 2006 wijst uit dat de stijging zich doorzet.

Deze cijfers tonen ook aan dat ongeveer 60% van het personeel betaald via de enveloppe benoemd is.¹⁴

Naast deze personeelsleden kan het hogeschoolbestuur ook contractueel buiten de personeelsformatie voltijdse en deeltijdse gastprofessoren en contractueel personeel tewerkstellen. Het contractueel personeel wordt door de hogescholen betaald ten laste van hun werkingsmiddelen. Aangezien deze personeelsleden niet betaald worden door de cel personeel zijn hiervan geen cijfers beschikbaar.

Figuur 27: Aantal personeelsleden: benoemden en tijdelijken (uitgedrukt in fte)

		Tijdelijk personeel	Benoemd personeel	Totaal
2006	Hoofdstructuur 411	3.402,06	5.298,25	8.700,31
	Centraal Fonds	10,47	141,21	151,69
	Meester- vak- en dienst personeel	1,55	42,97	44,52
				8.896,52
2007	Hoofdstructuur 411	3.538,58	5.435,20	8.973,78

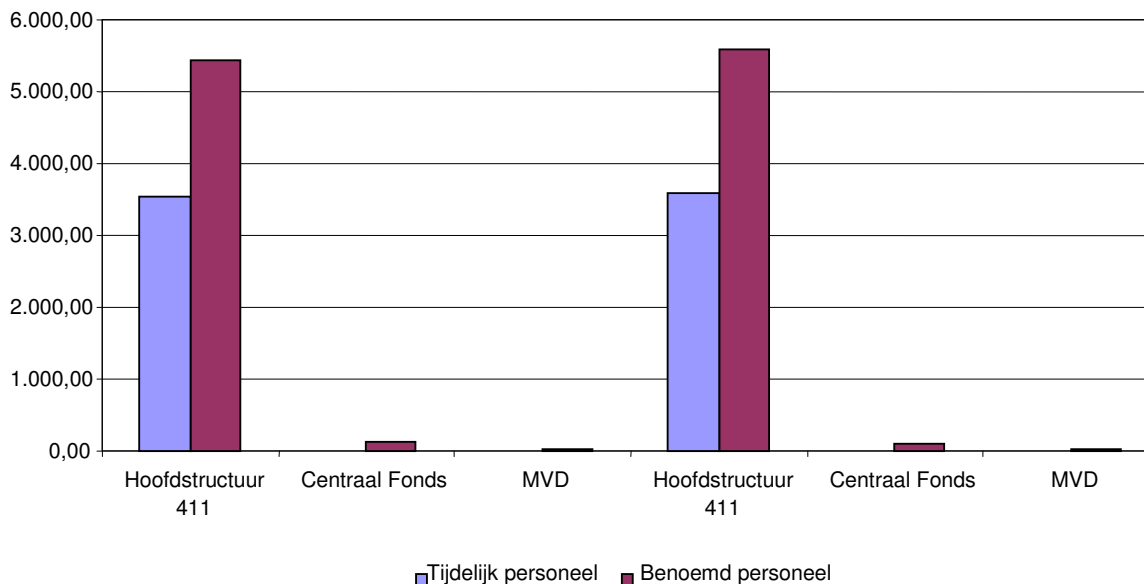
¹³ Bron: schaduwdatabank Informix: gegevens van de maand maart 2006, 2007 en 2008

¹⁴ Dit cijfer mag niet verward worden met het benoemingspercentage dat decretaal bepaald is.

Activiteitenverslag van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen
Deel 2: Afdeling Hoger Onderwijs

	Centraal Fonds	7,40	128,54	135,94
	Meester- vak- en dienst personeel	1,55	35,10	36,65
				9.146,37
2008	Hoofdstructuur 411	3.600,10	5.584,36	9.184,46
	Centraal Fonds	6,68	112,1	118,78
	Meester- vak- en dienst personeel	1,03	27,98	29,01
				9.332,25

Figuur 28: Verdeling personeelsleden naar administratieve toestand



Het personeel kan opgedeeld worden in vier personeelscategorieën. De grootste groep wordt gevormd door het onderwijzend personeel (OP), de tweede groep door het administratief en technisch personeel (ATP) en de derde en vierde groep bestaan uit de personeelscategorieën opvoedend hulppersoneel (OHP) en meester- vak- en dienstpersioneel (MVD). De evolutie van het aantal personeelsleden van de verschillende groepen vertoont een uiteenlopende ontwikkeling.

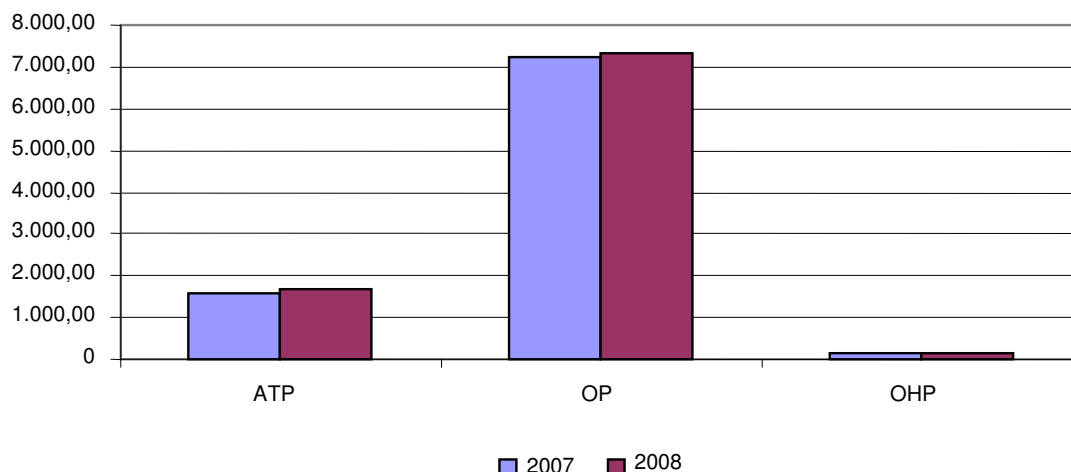
Het personeel betaald via de enveloppe is in 2007 gestegen met 3,14% ten opzichte van 2006, en in 2008 met 2,34% ten opzichte van 2007. De stijging is het grootst in de personeelscategorie ATP 5,57% (van 1.591,16 naar 1.679,82). Voor OP is er een stijging van 1,89% (van 7.216,24 naar 7.352,82). Voor de categorie van het opvoedend hulppersoneel (= ten persoonlijke titel) is er een daling.

Ongeveer 80% van het personeel behoort tot de categorie van het onderwijzend personeel.

Figuur 29: Aantal personeelsleden per personeelscategorie (uitgedrukt in fte) betaald via enveloppe

	MVD		ATP		OP		OHP		Totaal
2006	2,00	0,02%	1.478,41	16,99%	7.041,51	80,93%	178,39	2,05%	8.700,31
2007	2,00	0,02%	1.591,16	17,73%	7.216,24	80,41%	164,38	1,83%	8.973,78
2008	0,00	0,00%	1.679,82	18,29%	7.352,82	80,06%	151,82	1,65%	9.184,46

Figuur 30: verdeling van personeelsleden volgens personeelscategorie



Volgens de onderstaande leeftijdspiramide bevindt er zich rond de leeftijd van 50 jaar een piek in het aantal personeelsleden. Vanaf de leeftijd van 55 jaar is er een duidelijke daling in het aantal personeelsleden wat gemakkelijk kan verklaard worden door de uitstapmogelijkheid die er is vanaf deze leeftijd.

Op deze grafiek kan men ook een plateau zien voor de leeftijdscategorie 30-40 jaar. Vanaf 40 jaar is er opnieuw een lichte stijging tot de piek van 50 jaar.

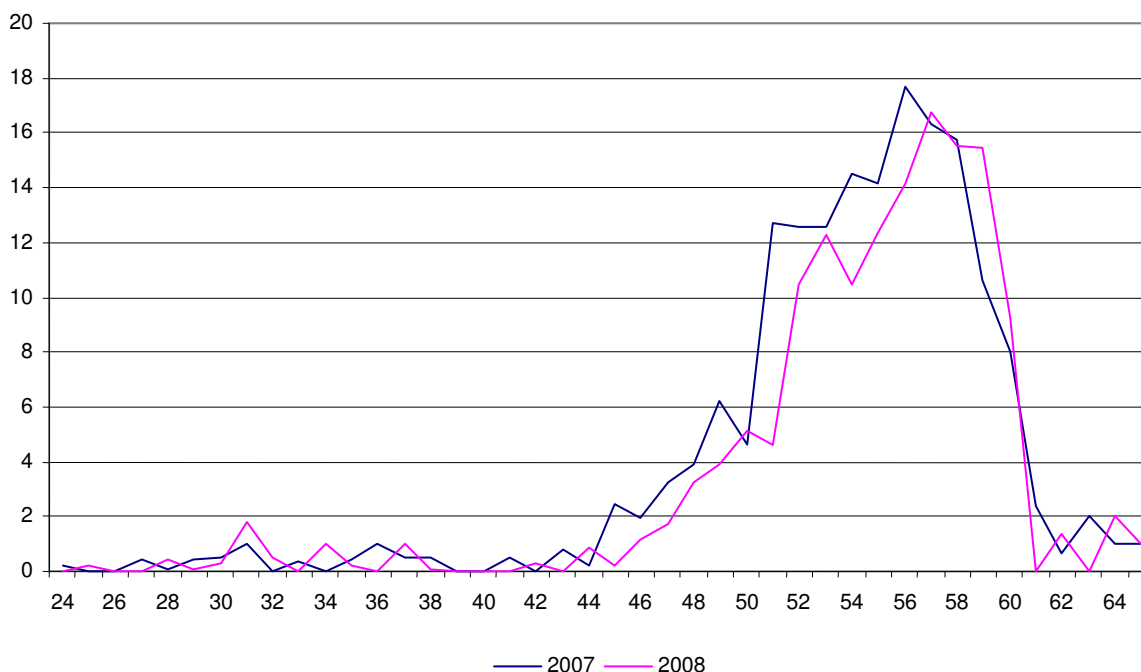
Naar vergrijzing zou men kunnen concluderen dat binnen 8 jaar wanneer de huidige 50-jarigen de kans hebben om uit te stappen we een meer gespreide leeftijdscurve zullen krijgen. Weliswaar met de meeste personeelsleden in de hogere leeftijdscategorieën, maar met minder hoge pieken.

Ter info is ook nog eens de leeftijdspiramide van de centraal betaalde personeelsleden weergegeven.

Figuur 31: Leeftijdspiramide



Figuur 32: leeftijds piramide personeelsleden CF en MVD



2.6.2.2 TBS voorafgaand aan het rustpensioen en pensioendossiers

• A. TBS voorafgaand aan het rustpensioen

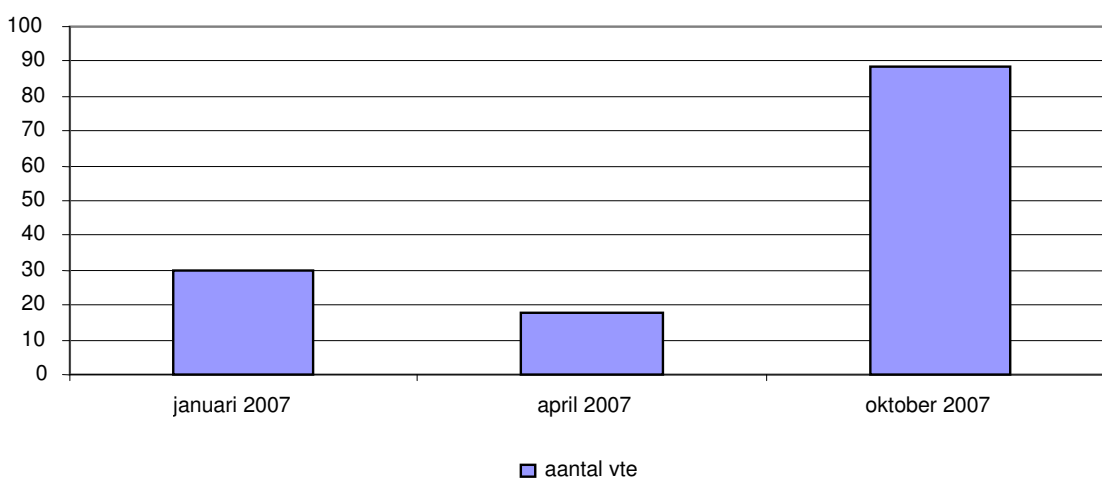
Tot 1 januari 2002 waren er twee stelsels van terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden voorafgaand aan het rustpensioen (TBS 55+) waarvan de benoemde personeelsleden konden gebruik maken: enerzijds het traditioneel stelsel en anderzijds het overgangsstelsel. De laatste toekenning voor het overgangsstelsel was op 1 januari 2002. Momenteel is dit stelsel uitgedoofd. Het traditioneel stelsel kent momenteel vier onderverdelingen:

- Voltijdse TBS 55+: voor personeelsleden geboren vóór 1/10/1947
- Uitzonderingsstelsel of TBS bonus: voor personeelsleden geboren na 30/9/1947 en vóór 1/10/1952
- Deeltijdse TBS55+: voor alle categorieën, incl. de uitzonderingscategorie sedert 1/10/2007
- TBS 58+: voor personeelsleden geboren na 30/9/1952

De voltijdse TBS55+ voor de personeelsleden geboren voor 1/10/1947 is inmiddels ook uitgedoofd aangezien de laatste personeelsleden die hierin zaten, in 2007 60 jaar zijn geworden en bijgevolg op pensioen zijn gesteld.

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal instappers op de drie instapdata. De cijfers tonen aan dat meer personeelsleden er voor kiezen om uit te stappen bij de aanvang van een nieuw academiejaar.

Figuur 33: aantal vte instappers in het uitzonderingsstelsel in 2007



Evolutie van het aandeel TBSers:

Volgens de TBS-databank van de afdeling Hoger Onderwijs genoten op 1 januari 2008 556,35 fte van de uitstapregeling. Met andere woorden, 556,35 fte ontvingen in januari 2008 een wachtgeld naar aanleiding van de TBS-regeling. Het uitzonderingsstelsel telde 538,65 fte, het deeltijdse stelsel 17,70 fte.

In totaal werden in januari 2008 9.120,96 fte betaald via de hogescholenenveloppe. Van dit aantal zijn er 5.539,71 fte benoemd en voldoen 1.401,89 fte aan de voorwaarden om uit te stappen¹⁵. De onderstaande tabel geeft de verhouding weer van het aantal personeelsleden betaald via de enveloppe en het aantal personeelsleden dat een wachtgeld ontvangt.

Figuur 34: verhouding personeelsleden met wachtgeld en personeelsleden betaald via enveloppe

	# fte	T.o.v. # fte die wachtgeld ontvangen
Centraal betaald via instellingsnummer 104075	556,35	-
Betaald via enveloppe	9.120,96	6,1 %
Betaald via enveloppe en benoemd	5.539,71	10,04 %
Betaald via enveloppe en voldoen aan voorwaarde om uit te stappen	1.401,89	39,68 %

Voor de periode 2000 – 2007 geeft dit het onderstaande resultaat:

Figuur 35: historiek 2000 - 2007¹⁶

	Betaald via enveloppe en voldoen aan voorwaarden	overgangsstelsel	trad. en bonusstelsel	totaal
2000	829,25	230,35	56,34	286,69
		27,78%	6,79%	34,57%
2002	709,88	587,65	32,31	619,96
		82,78%	4,55%	87,33%
2004	1.048,48	597,15	177,61	774,76
		56,95%	16,94%	73,89%
2006	1.297,61	205,95	426,73	632,68
		15,87%	32,85%	48,76%
2007	1.391,78	0	532,08	532,08
		-	38,23%	38,23%
2008	1.401,89	0	556,35	556,35
		-	39,68%	39,68%

¹⁵ Benoemd zijn, 55 jaar of ouder en meer dan 20 jaar anciënniteit

¹⁶ De aantallen zijn telkens weergegeven op 1 januari van het betreffende jaar

Het overgangsstelsel was voor het hogescholenpersoneel een zeer gunstig stelsel: het wachtgeld bedroeg 75% van het laatste activiteitssalaris, terwijl dit voor het traditioneel- en bonusstelsel gemiddeld 50% bedraagt.

Het overgangsstelsel kende in 2002 een zeer grote groei omdat de laatste instap kon gebeuren op 1 januari 2002 (van 27,78% in 2000 naar 82,78% in 2002). Vanaf 2002 (dus na de instap van 1 januari 2002) kon de groep TBS-ers in het overgangsstelsel enkel afnemen (uitdoven).

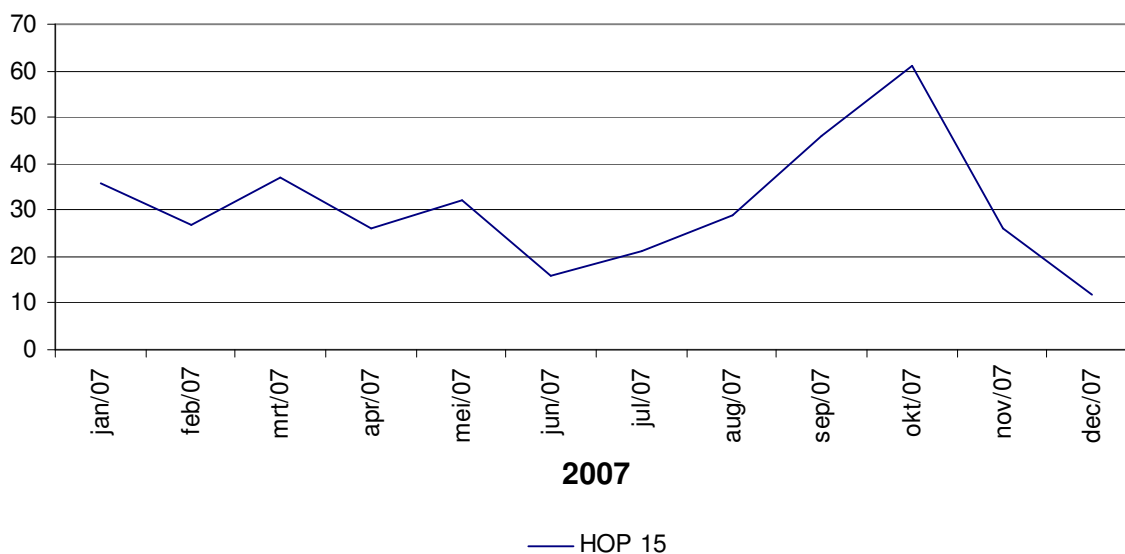
Het traditioneel- en bonusstelsel kende - omwille van het gunstige overgangsstelsel - tot 2002 bijna geen instroom. Vanaf 2002 nam de instroom in deze stelsels toe (in 2004 16,94% naar 38,23% in 2007 en 39,68% in 2008). Deze evolutie zal nog toenemen omwille van het bestaan van een aantal stelsels naast mekaar, o.a. de deeltijdse TBS die sedert 1/10/2007 meer en meer ingang vindt.

• B. Pensioendossiers

De cel personeel zorgt ook voor de afhandeling en het doorsturen naar de PDOS van het pensioendossier van de personeelsleden van de hogescholen. In 2007 werden in de databank 369 pensioenaanvragen geregistreerd. De onderstaande grafiek geeft de spreiding in deze periode weer.

Voor de pensioendossiers van de personeelsleden van de universiteiten gebeurt er op de afdeling geen verwerking. Deze dossiers worden door de instellingen rechtstreeks naar de PDOS gestuurd.

Figuur 36: aantal pensioenaanvragen per maand in 2007



2.6.2.3 Inputmeting

In 2003 is de afdeling Hoger Onderwijs gestart met het registreren van alle binnenkomende post die bestemd is voor de cel personeel. Het oorspronkelijke opzet van deze inputmeting was het in kaart brengen van de aantallen formulieren, de piekperiodes, de gemiddelden op jaarbasis enz.

De meest gebruikte formulieren zijn:

- HOP 1: betalingsdocument voor OP en ATP
- HOP 3: document waarmee dienstonderbrekingen worden gemeld
- HOP 4: document voor het ziekteverlof
- HOP 6: document om wijzigingen in de persoonlijke toestand te melden (o.a. wijziging van aantal personen ten laste, adreswijziging)

Voor vier formulieren heeft de cel personeel het 'kwaliteitslabel eenvoudig formulier' gekregen van de cel Taaladvies en de Dienst Wetsmatiging. Het gaat om het formulier Aanvraag van een stamboeknummer voor een buitenlands personeelslid (HOP 11) en het formulier Aanvraag van terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden voorafgaand aan het rustpensioen (HOP TBS), en om de formulieren Aanvraag tot betaling van vergoedingen die niet elektronische gemeld kunnen worden en Aanvraag afwijkende tewerkstelling.

Dit kadert in het project rond het formulierenbeheer in Vlaanderen naar aanleiding van de beslissing van de Vlaamse Regering van 5 mei 2006 om een Vlaamse formulierensite te lanceren en de kwaliteit van de Vlaamse formulieren te verbeteren. De eigen formulierenwebsite van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming voldoet aan het streven naar kwaliteitsvolle Vlaamse formulieren door nieuwe formulieren aan te bieden die aan de vastgelegde kwaliteitsstandaard voldoen.

Enkel de bovenvermelde formulieren werden aangepast aan de vereiste kwaliteitscriteria omdat de overige formulieren personeel hoger onderwijs binnen afzienbare tijd zullen verdwijnen met de invoering van het elektronisch personeelsdossier.

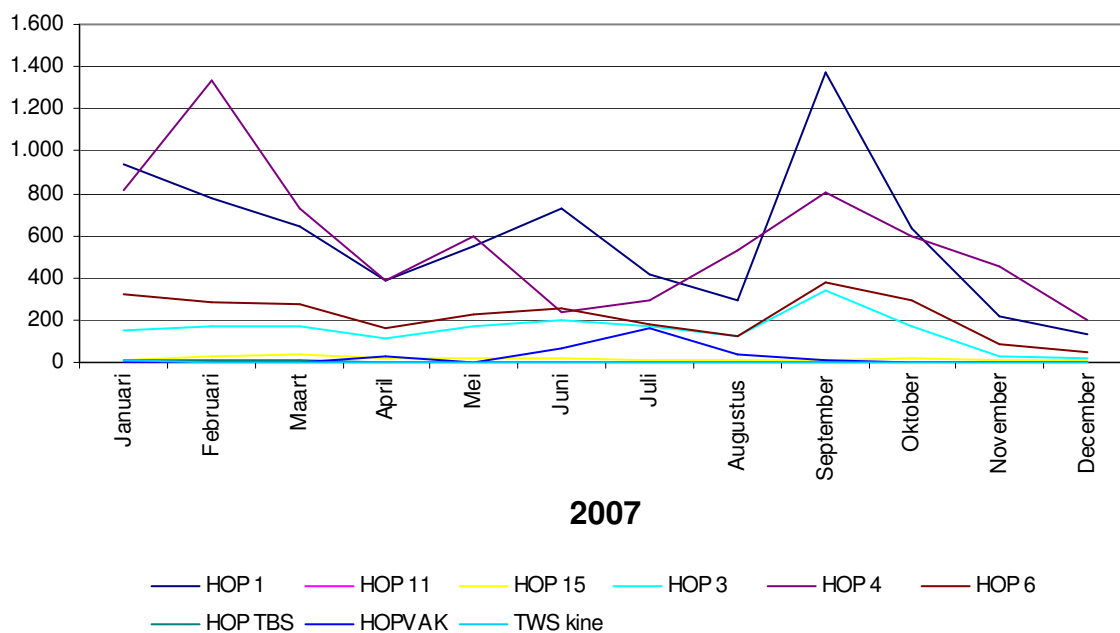
De onderstaande tabel en grafiek geven de spreiding van de formulieren weer voor de periode januari 2007 – december 2007. Deze cijfers geven duidelijk de drukke periode september – oktober weer waar vooral de HOP 1 en HOP 4 nog hoge pieken scoort. Ook de periode januari – februari scoort hoog, wat vooral te maken heeft met het grote aantal HOP 4 formulieren.

Er is al een duidelijke vermindering waarneembaar ten opzichte van het vorige jaar. In de periode maart 2006 – februari 2007 bedroeg het totale aantal nog 24.033 .

Figuur 37: Input formulieren per maand

		HOP 1	HOP 11	HOP 15	HOP 3	HOP 4	HOP 6	HOP TBS	HOPVAK	TWS kine	TOTAAL
2007	Januari	938	0	12	149	813	326	9	0	5	2.252
	Februari	779	2	25	173	1.332	283	8	0	0	2.602
	Maart	644	1	37	170	731	279	12	0	0	1.874
	April	390	0	15	116	388	159	3	24	0	1.095
	Mei	552	1	22	167	599	230	4	3	2	1.580
	Juni	729	0	23	198	239	260	3	66	0	1.518
	Juli	412	0	8	173	290	176	0	164	0	1.223
	Augustus	293	0	7	125	531	121	0	36	0	1.113
	September	1.371	0	13	340	809	377	1	9	1	2.921
	Oktober	634	0	21	167	601	293	3	3	0	1.722
	November	221	0	14	33	459	88	2	1	0	818
December	132	0	6	18	197	44	0	0	0	397	
TOTAAL		7.095	4	203	1.829	6.989	2.636	45	306	8	19.115

Figuur 38: Spreiding formulieren



2.6.2.4 Loopbaanfiches

Het Rekenhof heeft in haar onderzoeksverslag van 14 april 2004 met betrekking tot de toepassing van de hogescholenregelgeving onder meer vastgesteld dat in de vier gevisiteerde hogescholen een groot aantal personeelsdossiers onvolledig was op het vlak van loopbaandocumenten.

De cel personeel van de afdeling Hoger Onderwijs heeft daarom in het kader van een goede dienstverlening een project opgestart om de loopbaanfiches van alle personeelsleden van alle hogescholen te actualiseren.

Vanaf de start van dit project - medio 2004 - werden er ongeveer 12.850 loopbaanfiches geactualiseerd. Alle hogescholen hebben de loopbaanfiches voor hun personeelsleden ontvangen. Deze loopbaanfiches bieden een overzicht van de informatie die in de afdeling Hoger Onderwijs aanwezig is in de personeelsdossiers. Alhoewel de opzet van dit project geen betrekking had tot het elektronisch personeelsdossier, zijn deze fiches toch een duidelijk hulpmiddel geweest om een juiste betaling te garanderen. Er zijn veel rechtzettingen van anciënniteiten gebeurd naar aanleiding van de loopbaanfiches die naar de hogescholen verzonden zijn.

2.6.2.5 Werving op basis van academiseringsmiddelen en werkingsuitkeringen

Voor het bepalen van hun personeelsformatie, wat betreft statutair personeel, brengen de hogescholen niet enkel de werkingsuitkeringen in rekening. Ook de bijkomende academiseringsmiddelen die op de begroting onderwijs voorzien zijn, zullen hiervoor in aanmerking genomen worden. Bepaalde middelen die op de begroting wetenschapsbeleid voorzien zijn, PWO en academiseringsmiddelen, worden ook op deze manier in rekening gebracht. Dit stelt een aantal technische uitdagingen die voor de afdeling niet onmiddellijk op te lossen zijn. De effectieve uitbetaling van de lonen gebeurt immers met de middelen die in de begroting als werkingsuitkeringen bestempeld worden en die moeten dienen om zowel lonen als werking uit te betalen. Door ook statutair personeel te laten aanwerven op middelen die hier niet (begrotingstechnisch) toe behoren, wordt de marge

werking beperkter. In theorie zou het zelfs mogelijk zijn dat een instelling een hogere statutaire loonkost heeft dan er werkingsmiddelen voorzien zijn om deze lonen mee te betalen.

2.6.3 Elektronisch personeelsdossier

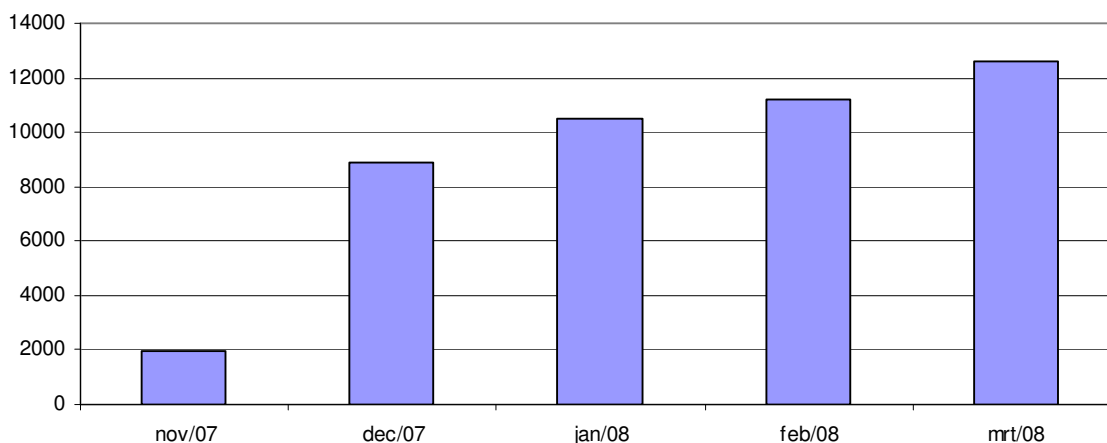
Het elektronisch personeelsdossier, hierna EPD genoemd, is voor de hogescholen ingevoerd in de loop van 2007. In februari 2007 startte de pilootfase, die gevolgd werd door een testperiode (maart tot juni). In augustus 2007 konden de hogescholen dan starten met productiezingingen voor het begin van het academiejaar. De opdrachten van alle personeelsleden van de hogescholen die instapten in het EPD hetzij op 1 september hetzij op 1 oktober of 1 november 2007 werden elektronisch doorgestuurd, en manueel nagekeken en in betaling gesteld.

Er stapten 19 hogescholen in bij het begin van het academiejaar 2007-2008, de resterende 3 hogescholen zullen volgen bij het begin van het academiejaar 2008-2009. Concreet wil dit zeggen dat voor 89% van het totale aantal personeelsleden in de hogescholen de betaling vanaf oktober 2007 via het elektronisch personeelsdossier verloopt.

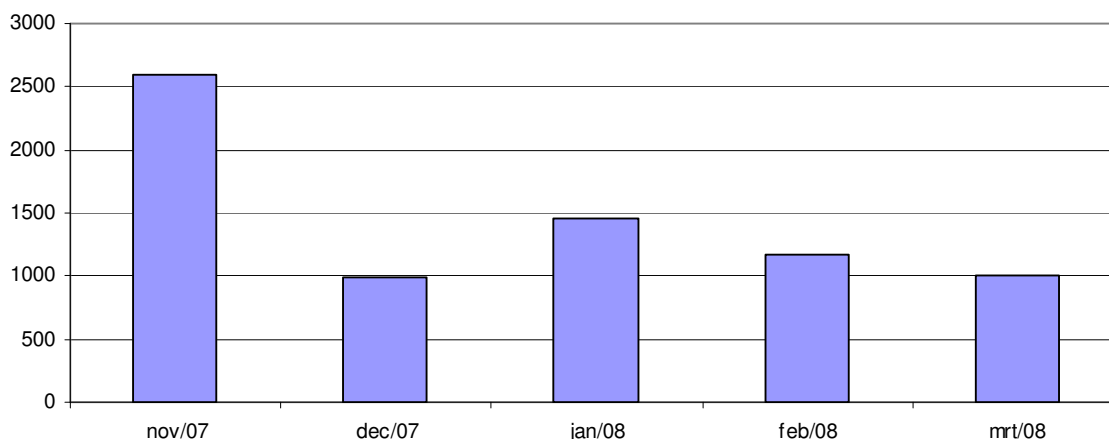
EPD houdt in dat de papierstroom in de vorm van HOP-formulieren wordt vervangen door een elektronische gegevensoverdracht via EDISON: de hogescholen kunnen de betalingsopdrachten van de personeelsleden via elektronische weg doorsturen waarna deze rechtstreeks in het elektronisch dossier van het personeelslid terecht komen. Met de betaling van maart 2008 wordt het merendeel van de betalingsopdrachten ook rechtstreeks aangeboden aan het weddensysteem (via de 'brug') zodat de manuele tussenkomst van de dossierbehandelaars van de cel personeel beperkter wordt. Vanaf dan is er dus voor het merendeel van de opdrachten die de hogescholen elektronisch zenden een automatische overdracht tussen EPD en weddensysteem. Dit ligt volledig in de lijn van de autonomie van de hogescholen.

De onderstaande figuren geven het aantal opdrachten weer die elektronisch zijn binnengekomen tijdens de periode september 2007 tot maart 2008.

Figuur 39: Aantal opdrachten gecreëerd minimum twee maanden voor de betreffende maand



Figuur 40: Aantal opdrachten gecreëerd in de betreffende maand



Het spreekt voor zich dat de invoering van het EPD een grote vermindering van de papierstroom meebrengt en nog zal meebrengen: het papier, de zogenaamde HOP-formulieren met uitzondering van HOP TBS en HOP 11 (aanvraag stamnummer buitenlands personeelslid), wordt immers vervangen door een elektronische zending. In principe zorgt de verminderde papierstroom niet echt voor een vermindering in gegevensstroom omdat het doorgeven van bepaalde gegevens nodig blijft om de correcte uitbetaling van de salarissen te garanderen. Zeker is dat de gegevens die het EPD opvraagt strikt noodzakelijk zijn voor de betaling.

Aan de hand van de inputdatabank (zie supra) kunnen we een inschatting maken van de impact van EPD op de papierstroom.

In de periode 1/2/2004-28/2/2007 zijn er 70.564 formulieren/documenten gemeten met de inputdatabank. Er werden 65.590 HOP-formulieren¹⁷ ingestuurd (92,95%) en 4.974 andere formulieren (7,05%).

In 2006 (1/1/2006 tot en met 31/12/2006) werden er 23.875 formulieren verstuurd (22.976 HOP-formulieren en 899 andere formulieren). Wanneer in het EPD-project de papieren HOP-formulieren (met uitzondering van HOP TBS) volledig vervangen zullen worden door elektronische zendingen houdt dit in dat er op jaarbasis 22.781 (95,42%) documenten minder verstuurd zullen worden naar de medewerkers van de cel personeel.

Het project zal toelaten de effectieve papierstroomvermindering te meten en in kaart te brengen. De hierna volgende simulaties geven al een beeld, jaar per jaar, van de vermindering.

➤ **1° jaar EPD: 2007** (op basis van de idb 2007)

Het EPD werd ingevoerd vanaf de start van het academiejaar 2007-2008. Tijdens de eerste 8 maanden van 2007 werd nog gewerkt met HOP-formulieren. Op basis van de gegevens van 2007 geeft dit het volgende beeld:

Figuur 41: 1e jaar EPD: 2007

	HOP-formulieren (excl. HOP TBS)	Andere formulieren ¹⁸ (incl. HOP TBS)
Januari – augustus	13.218	725
September - december	5.852	219
	19.070	944

Dit komt neer op een papiervermindering van 19,29% ten opzichte van 2006.

¹⁷ HOP-formulieren: HOP 1, HOP 3, HOP 4, HOP 6, HOP 11, HOP 15, HOP TBS en HOP VAK.

¹⁸ Hiervoor werden de cijfers van 2006 gebruikt

➤ **2° jaar EPD: 2008** (extrapolatie op basis van de idb 2008)

19 van de 22 hogescholen sturen elektronische opdrachten door, maar ook nog formulieren m.b.t. de periode voor het EPD. 3 scholen werken nog volledig op papier tot begin academiejaar 2008-2009.

Figuur 42: 2e jaar EPD: 2008

	Formulieren die wegvallen omwille van EPD	Formulieren die nog verstuurd worden
Januari – augustus	14.006	5.064

Dit komt neer op een papiervermindering van 73,4% ten opzichte van 2007.

➤ **3° jaar EPD: 2009**

Vanaf september 2008 moeten alle hogescholen elektronische zendingen doen. Hierdoor zal 95% van de papierstroom zoals we die in 2006 kenden wegvallen.

2.7 Erkenning buitenlandse diploma's - NARIC

De Cel NARIC-Vlaanderen staat in voor de volgende procedures voor de waardering van buitenlandse diploma's:

- volledige gelijkwaardigheid van buitenlandse studiegetuigschriften uitgereikt na het succesvol beëindigen van een buitenlandse basisopleiding aan een instelling van hoger onderwijs of volwassenenonderwijs of na het succesvol afronden van een doctoraat;
- de professionele erkenning in toepassing van EU-richtlijn 89/48 voor toegang tot gereguleerde onderwijsambten in het leerplichtonderwijs;
- het verlenen van niveaubepalingen.

2.7.1 Dienstverleningspakket NARIC-Vlaanderen

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- haalbaarheid toetsen van de regelgeving
- continu vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van bestaande procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik met het oog op optimalisering van de procedures
- continue afstemming van de procedures op de internationale context

B. Producten

- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik
- optimale procedures voor het verlenen van gelijkwaardigheid en de opmaak van niveaubepalingen en conformiteitsattesten

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- schriftelijk en mondeling informatie verstrekken aan klanten en partners over de waardering van buitenlandse diploma's en over de erkenningsprocedures.
- schriftelijk en mondeling informatie verstrekken aan klanten en partners over het Vlaams hoger onderwijs
- schriftelijk en mondeling informatie verstrekken aan klanten en partners over buitenlandse onderwijssystemen en diploma's
- overleg plegen met de partners
- organiseren van cursussen en infoseminaries

B. Producten

- brieven/documenten van de administratie
- brochures
- website
- loketfunctie voor de klanten
- infosessies
- cursussen
- deelname aan werkgroepen, conferenties, ... van en met klanten en partners

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- opmaken van gelijkwaardigheidsbesluiten (academische erkenning/volwassenenonderwijs)
- opmaken van conformiteitsattesten (professionele erkenning)
- opmaken van niveaubepalingen
- opmaken van attesten voor Vlamingen die naar het buitenland gaan (vooral onderwijsbevoegdheid)
- opmaken van attesten betreffende toegang tot HO
- opmaken van attesten voor de afdeling Studietoelagen
- opmaken van attesten betreffende gelijkwaardigheid van Belgische Franstalige diploma's
- bijhouden van databanken
- SELOR-adviezen
- advies aan hoger onderwijsinstellingen
- formele informatie aan NARIC/ENIC-centra

B. Producten

- gelijkwaardigheidsbesluiten en attesten
- brieven/documenten
- regelgeving als implementatie van het Vlaams en internationaal beleid
- precedentendatabank

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- mondeling en schriftelijke beantwoorden van vragen van klanten in verband met de toegekende gelijkwaardigheden of verstrekte attesten
- mondeling en schriftelijk beantwoorden van klachten
- opvolgen van registratiesysteem

B. Producten

- telefoongesprekken/brieven/e-mails
- klachtrecht
- vervangingsattesten voor verloren gegane gelijkwaardigheidsbesluiten

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot het activiteitenverslag van het agentschap
- interne verantwoording via BSC
- externe verantwoording op basis van BSC

B. Producten

- jaarlijks NARIC-rapport
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (verslagen zendingen, ...)
- beantwoorden opmerkingen ombudsman

2.7.2 Outcome

2.7.2.1 Evolutie aanvragen academische gelijkwaardigheden

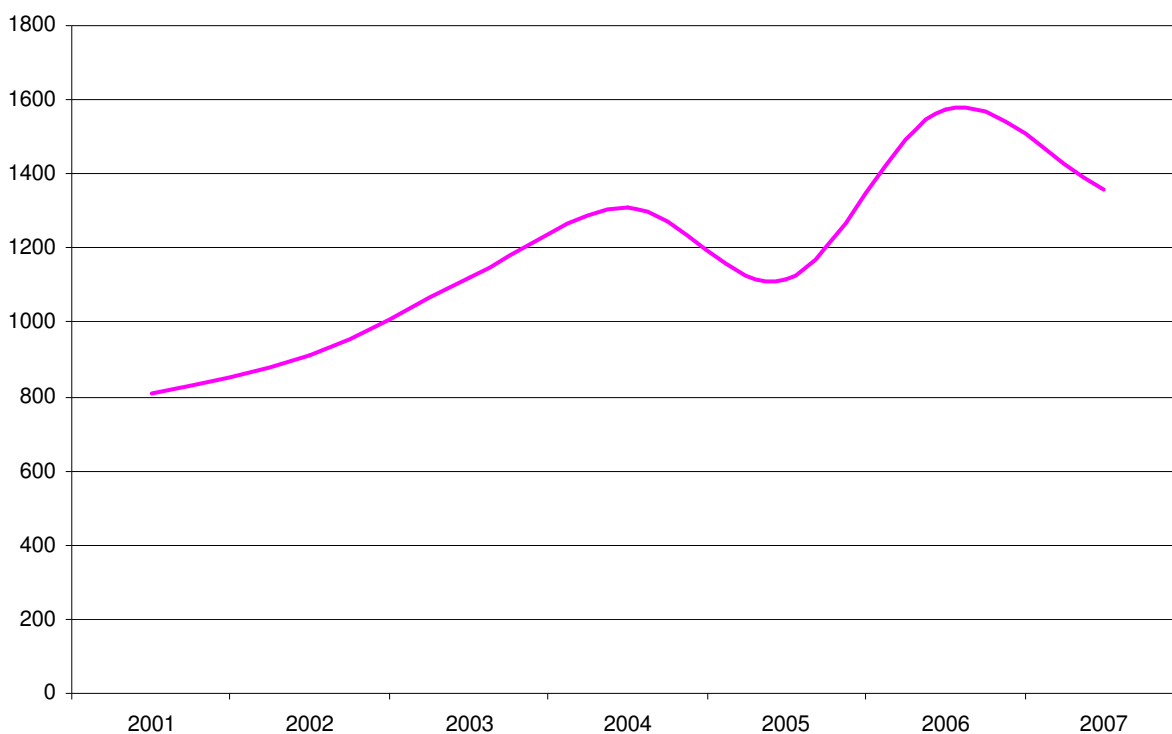
Een academische gelijkwaardigheid is een officiële bevestiging van de gelijkwaardigheid van een Vlaams en een buitenlands diploma hoger onderwijs.

Figuur 43: evolutie academische gelijkwaardigheden

Jaar	Aantal
2001	806
2002	911
2003	1119

2004	1307
2005	1116
2006	1571
2007	1356

Figuur 44: evolutie academische gelijkwaardigheden



2.7.2.2 Evolutie aanvragen gelijkwaardigheid volwassenenonderwijs

Een gelijkwaardigheid volwassenenonderwijs is een officiële bevestiging van de gelijkwaardigheid van een Vlaams en een buitenlands diploma volwassenenonderwijs.

Figuur 45: evolutie gelijkwaardigheden volwassenenonderwijs

Jaar	Aantal
2006	158
2007	331

Sinds 2006 staat NARIC-Vlaanderen ook in voor de gelijkwaardigheden van buitenlandse diploma's op het niveau volwassenenonderwijs. Het aantal aanvragen is meer dan verdubbeld op 1 jaar tijd.

2.7.2.3 Evolutie aanvragen professionele erkenning

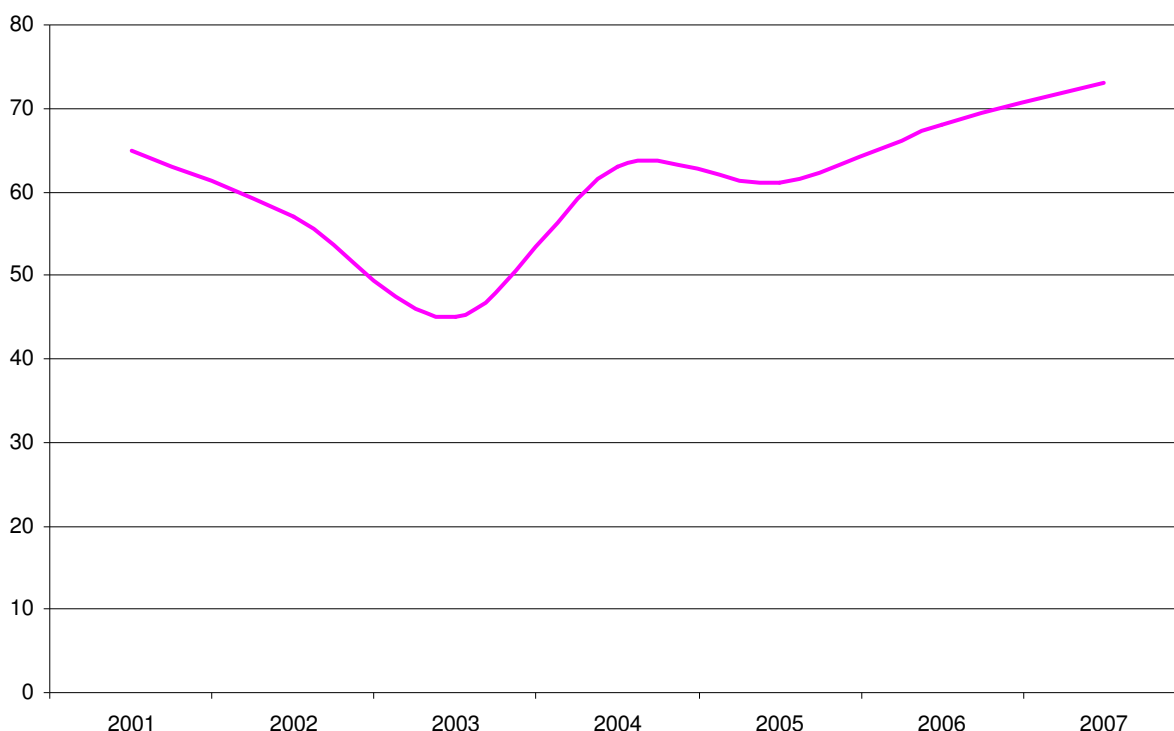
De professionele erkenning in toepassing van EU-richtlijn 89/48 voor toegang tot gereguleerde onderwijsambten in het leerplicht- en volwassenenonderwijs wordt gegeven onder de vorm van een conformiteitsattest. Dit conformiteitsattest vermeldt het onderwijsambt met de vakken en leerjaren waarin les gegeven mag worden in Vlaanderen en de daaraan verbonden wettelijke salarisschaal. Vanaf oktober 2007 is de EU-richtlijn 2005/36 van kracht.

Figuur 46: evolutie professionele erkenning

Jaar	Aantal
2001	65
2002	57
2003	45
2004	63
2005	61
2006	68
2007	73

Het aantal aanvragen voor professionele erkenning fluctueert in de periode 2001-2006 rond een gemiddelde van een 60-tal aanvragen per jaar, waarbij de laatste 2 jaar toch een stijgende tendens kan vastgesteld worden.

Figuur 47: evolutie aanvragen professionele erkenning



2.7.2.4 Evolutie aanvragen niveaubepaling

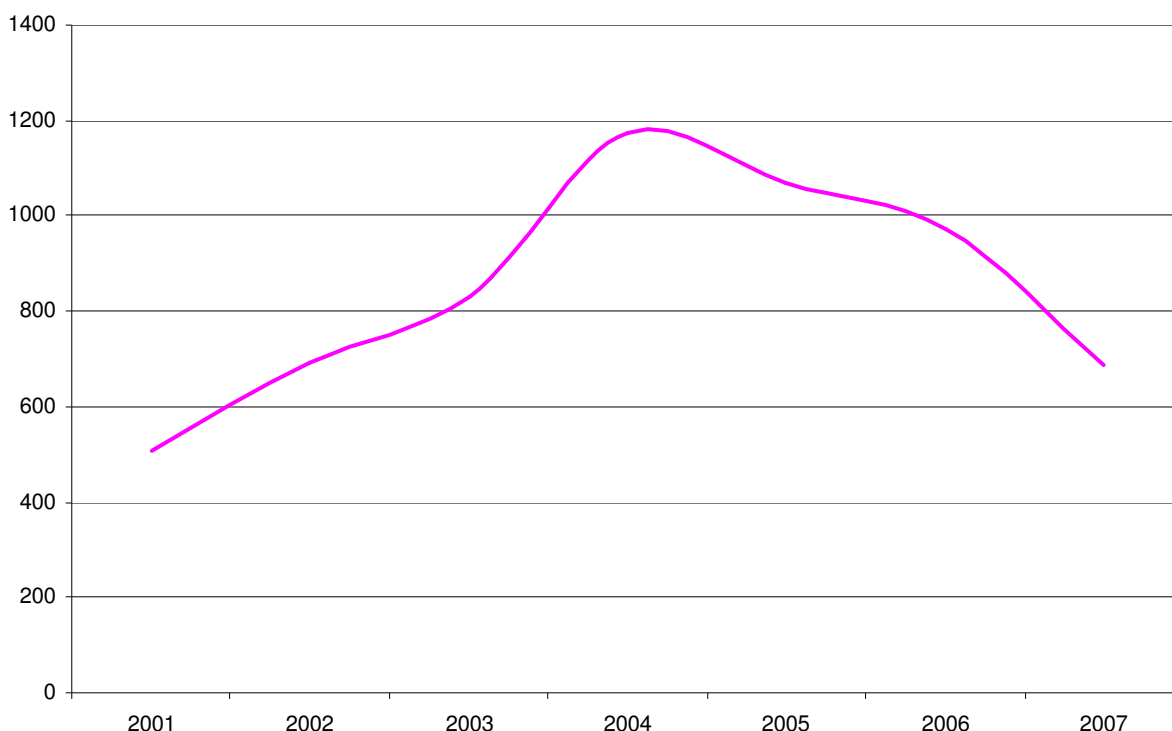
Een niveaubepaling is een bevestiging van NARIC-Vlaanderen dat een buitenlands diploma wel degelijk een hoger onderwijsdiploma is dat werd uitgereikt door een erkende hoger onderwijsinstelling. Een niveaubepaling is geen officieel gelijkwaardigheidbesluit. Het situeert enkel het buitenlands diploma in één van de onderwijsniveau's, met name het hoger onderwijs.

Figuur 48: evolutie niveaubepaling

Jaar	Aantal
2001	507
2002	693
2003	832
2004	1175
2005	1070
2006	974
2007	689

Het aantal aanvragen voor niveaubepaling verdubbelde tussen 2001 en 2004, maar vertoont sindsdien een duidelijk dalende trend.

Figuur 49: evolutie aanvragen niveaubepaling



2.7.3 Vereenvoudiging/Optimalisering van de processen

2.7.3.1 Precedentendatabank

Vanaf september 2007 wordt de precedentendatabank gepubliceerd op de NARIC-website. De precedentendatabank bevat een overzicht van alle buitenlandse diploma's waarvoor in het verleden reeds minstens tweemaal een positieve beslissing genomen werd voor een gelijkwaardigheid met een Vlaamse graad.

In deze databank worden de precedenteren per land en per onderwijsniveau opgesomd.

2.7.3.2 Stroomlijning

De afhandeling van de verschillende procedures werd in 2007 op elkaar afgestemd : één databank, één klasserment, gebruik van modelbrieven, gestroomlijnde aanvraagformulieren ...

2.7.4 Communicatie-initiatieven

2.7.4.1 Brochures

In 2007 werden 3 NARIC-brochures opgemaakt:

- "Higher Education in Flanders"
- "NARIC – Erkenning van buitenlandse diploma's in Vlaanderen – Veel gestelde vragen"
- "NARIC – Recognition of foreign degrees in Flanders – Frequently asked questions"

2.7.4.2 Website

De website van NARIC-Vlaanderen werd in 2007 geoptimaliseerd en geactualiseerd (link met de formulieren, link met de precedentendatabank, ...).

2.7.4.3 Cursussen

NARIC-Vlaanderen organiseerde in december 2007 een cursus over de erkenningsprocedures voor de trajectbegeleiders van de onthaalbureaus.

Dit leidde tot een afspraak voor het aanbieden van 8 cursussen in de loop van 2008 voor trajectbegeleiders van zowel de onthaalbureaus als de VDAB.

2.7.4.4 Infoseminaries

In 2007 organiseerde NARIC-Vlaanderen 2 infoseminaries:

- Oktober 2007: Erkenning van buitenlandse diploma's die toegang geven tot beroepen in de gezondheidssector
- December 2007: Fraude met Aziatische diploma's

2.7.5 Initiatieven voor de toekomst

2.7.5.1 Digitale dossierflow

In 2007 werd een project ingediend om de dossieropvolging voor de erkenning van buitenlandse diploma's volledig elektronisch te laten verlopen; dit project werd in 2008 verder op punt gezet.

2.7.5.2 Opvolgingssysteem dossier door aanvrager

Het project van de digitalisering van de dossierflow voorziet ook een opvolgingssysteem voor de stand van zaken van de dossiers. Dit opvolgingssysteem moet de aanvragers toelaten, via een eigen paswoord, de stand van hun dossier op elk moment via internet na te gaan. De aanvragers kunnen op deze manier nagaan in welke fase van de procedure hun dossier zich bevindt (bv. opvragen van bijkomende informatie, adviesaanvraag, ontvangst advies, beslissing,...).

2.8 Toelatingsexamen Arts - Tandarts

2.8.1 Dienstverleningspakket

Het regeerakkoord¹⁹ en de beleidsnota²⁰ stellen dat “de problematiek van de contingentering van het aantal artsen nauwlettend in het oog zal worden gehouden en dat alles in het werk zal worden gesteld opdat er, toekomstgericht een optimaal medisch zorgaanbod gegarandeerd wordt”.

Het toelatingsexamen arts en tandarts, dat sinds 1997 jaarlijks tweemaal wordt georganiseerd, is één van de instrumenten die moet toelaten de problematiek van de contingentering van het aantal artsen en tandartsen te monitoren. Hiertoe zullen naast de organisatorische kwesties ook deelnemings- en slaagcijfers van het toelatingsexamen, alsook inschrijvings- en slaagcijfers in de opleiding moeten worden bijgehouden en bezorgd aan de minister en het departement.

Het toelatingsexamen arts en tandarts wordt georganiseerd door één examencommissie, aangesteld door de Vlaamse Regering. De leden van de examencommissie worden aangeduid uit de leden van het zelfstandig academisch personeel van de universiteiten. De secretaris van de examencommissie behoort tot de afdeling Hoger Onderwijs van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen.

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- nieuwe (elektronische) vormen van examenafname/inschrijven onderzoeken
- bestuderen van centrale examens
- contingentieringsproblematiek opvolgen

B. Producten

- deelname aan werkgroep/stuurgroep
- elektronisch inschrijving voor het toelatingsexamen vanaf 2007

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken aan (potentiële) deelnemers aan het toelatingsexamen
- overleg met examencommissie

B. Producten

- informatiebrochure
- brieven van de administratie
- telefonische contacten met (potentiële) deelnemers
- deelname aan vergaderingen van de examencommissie

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- praktische organisatie van het toelatingsexamen
- registreren en opvolgen inschrijvingen
- deelnemers informeren over de gang van zaken tijdens het toelatingsexamen

¹⁹ Regeerakkoord van de Vlaamse regering, 2004-2009, p.42

²⁰ Beleidsnota Frank Vandenbroucke, Onderwijs en Vorming, Vandaag kampioen in wiskunde, morgen ook in gelijke kansen, p.23

- bezorgen resultaten aan deelnemers, universiteiten en minister
- opmaak statistieken

B. Producten

- overeenkomsten met leveranciers
- inschrijvingsdatabank
- brochure met algemene richtlijnen
- statistieken en persberichten

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de deelnemers (klachten, informatievragen, vragen om inzage, ...)
- niet-geslaagden de mogelijkheid geven tot inzage in hun dossier

B. Producten

- telefoongesprekken met de deelnemers
- correspondentie
- inzage

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- interne verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan rapport hoger onderwijs
- interne mondelinge en schriftelijke communicatie (activiteiten, studiedagen, zendingen, staf ...)

2.8.2 Outcome

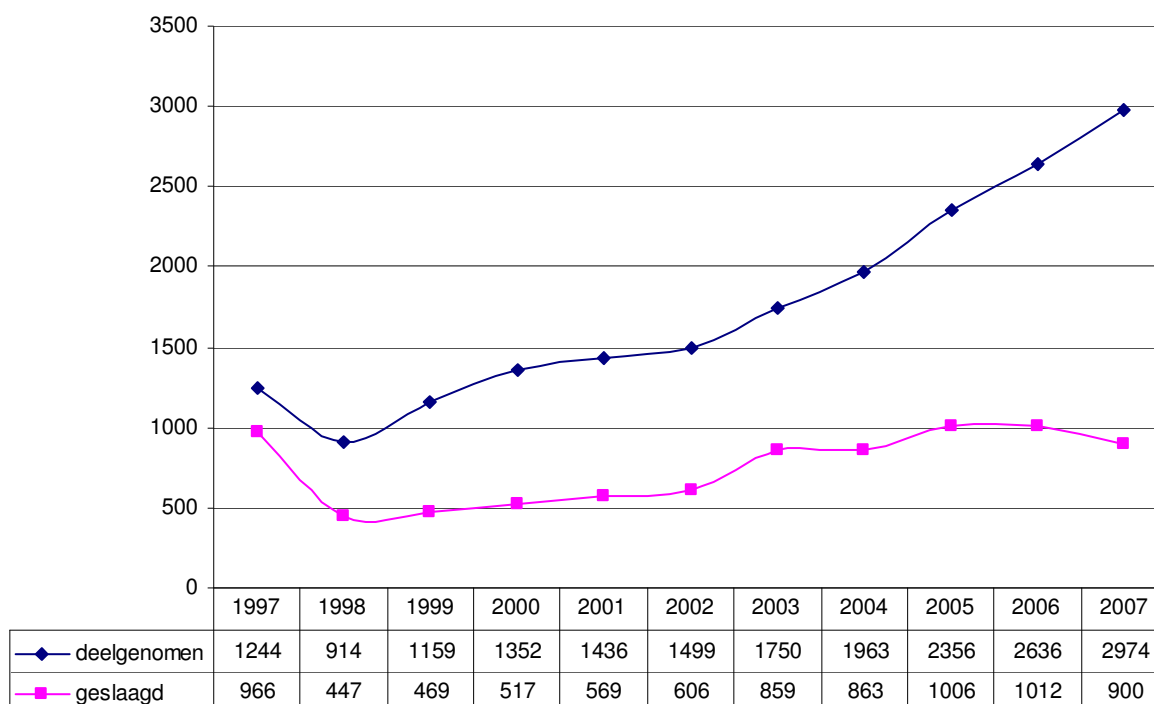
In 2007 werd voor het elfde jaar op rij het toelatingsexamen arts en tandarts georganiseerd. In juli 2007 namen 2481 kandidaten deel, in augustus 1529. In totaal namen in 2007 2974 (unieke) individuen deel aan één of beide sessies. 62.6 % van de deelnemers was vrouw, 37.4 % man. Onder hen bevonden zich 2183 (73.4 %) Belgen, 722 (24.3 %) Nederlanders en 69 (2.3 %) kandidaten met een andere nationaliteit.

Van de 2974 deelnemers slaagden er 900 of 30.3 %. Het slaagpercentage van de Belgen is het hoogste met 35.9 %. Van de Nederlanders slaagt slechts 15.4 %. Van de kandidaten met een andere nationaliteit 8.7 %.

Evolutie

Het aantal kandidaten dat jaarlijks deelneemt aan het toelatingsexamen is sinds de invoering ervan enorm gestegen, van 1244 in 1997 over 1436 in 2001 tot 2974 in 2007. In totaal namen op 11 jaar tijd meer dan 16.000 (unieke) individuen deel.

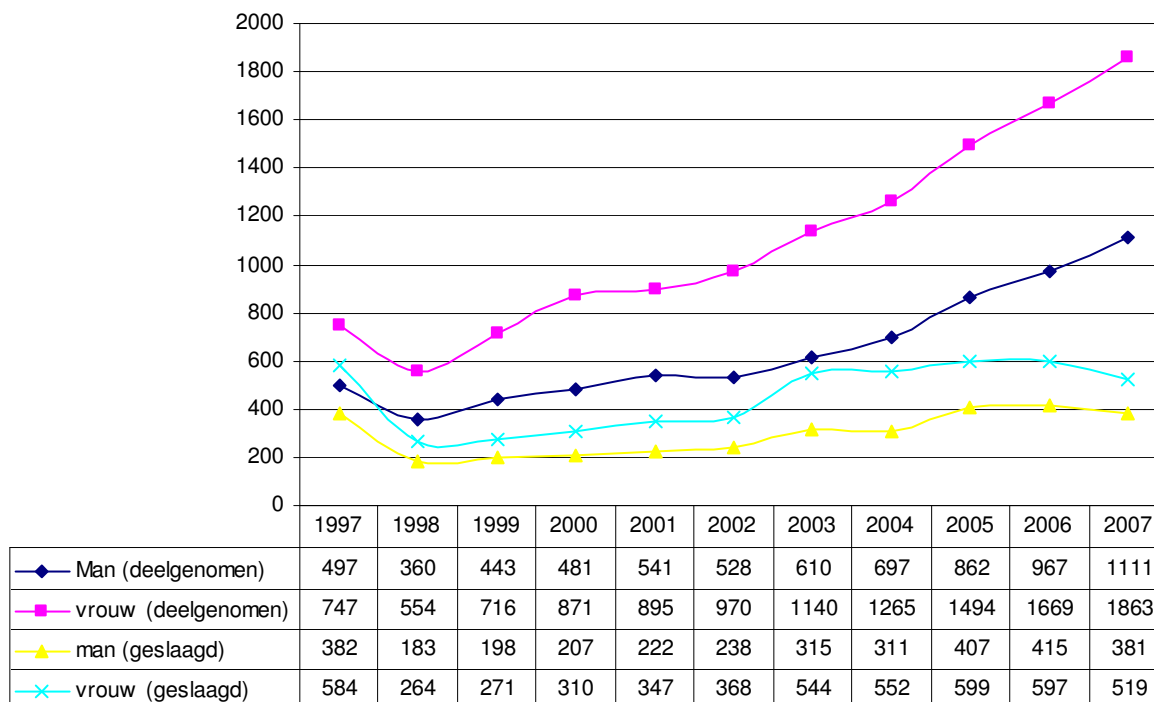
Figuur 50: deelnemen/slagen



Bron: Examencommissie toelatingsexamen arts en tandarts

De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen dat deelneemt is ongeveer 40 % vs. 60 %. Deze verhouding blijft redelijk constant gedurende de 11 jaar dat het toelatingsexamen georganiseerd wordt.

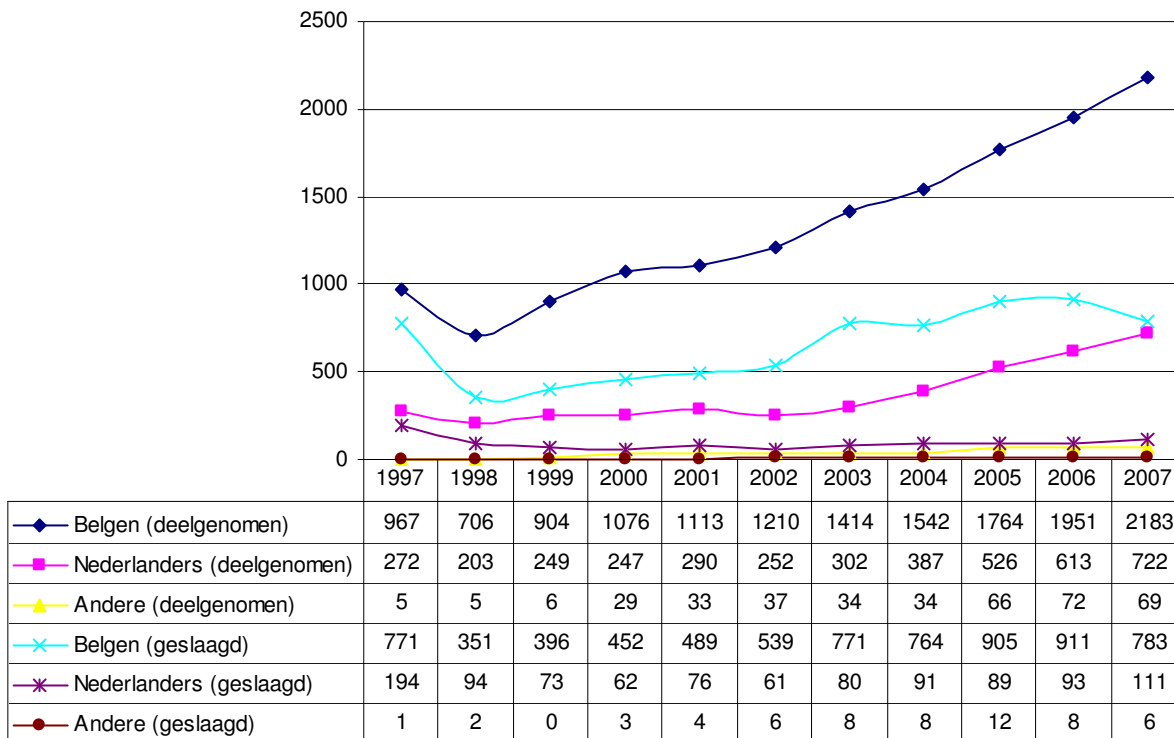
Figuur 51: deelnemen / slagen volgens geslacht



Bron: Examencommissie toelatingsexamen arts en tandarts

De meeste deelnemers hebben de Belgische nationaliteit. Jaarlijks nemen echter ook een behoorlijk aantal Nederlandse kandidaten deel aan het toelatingsexamen. Ongeveer 20 tot 25% van het totaal aantal deelnemers heeft de Nederlandse nationaliteit.

Figuur 52: deelnemen / slagen volgens nationaliteit



Bron: Examencommissie toelatingsexamen arts en tandarts

Meer statistische informatie in verband met dit toelatingsexamen wordt verzameld door de examencommissie en is beschikbaar op de website van het toelatingsexamen.

De website is terug te vinden op de volgende URL: www.ond.vlaanderen.be/toelatingsexamen

2.9 Controle H.O.

Het hogescholendecreet en het universiteitendecreet heeft commissarissen van de Vlaamse Regering belast met de controle ten aanzien van het beheer van de hogescholen en de universiteiten. De commissaris moet er over waken dat het hogeschool- of universiteitsbestuur geen enkele beslissing neemt die strijdig is met het bij of krachtens de wet of decreet bepaalde of die het financieel evenwicht van de instelling in gevaar brengt. De commissaris kan evenwel niet oordelen over de opportuniteit van beleidsbeslissingen van het hogeschool- of universiteitsbestuur.

De lijst van controletaken van de commissarissen is bepaald door de Vlaamse Regering.

- 1. De controle op de wettelijkheid van alle beslissingen van het hogeschool- en universiteitsbestuur. Deze controle omvat onder meer:**
 - a) controle van de personeelsdossiers;
 - b) controle op de naleving van de regelgeving betreffende de overheidsopdrachten;
 - c) controle op de inschrijvingen voor de examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap;
 - d) controle op het naleven van de bij decreet bepaalde percentages inzake personeelsformatie en aantal benoemingen;

- 2. De controle op de juistheid van gegevens. Deze controle omvat onder meer:**
 - a) controle van het aantal financierbare studenten (nieuwe opleidingen en sociale sector);
 - b) controle van de afgeleverde tweede cyclus- en doctoraatsdiploma's (BOF-verdeelsleutel);
 - c) controle van de jaarlijkse naamlijst en de individuele afwijkingen inzake cumulatie;
 - d) controle van de cijfers in de begroting en in de jaarrekening van de universiteit en het universitair ziekenhuis met inbegrip van de geldstromen tussen universiteit en universitair ziekenhuis;

- 3. Controle op het financieel evenwicht van de hogescholen en universiteiten. Deze controle omvat onder meer:**
 - a) controle van de volledigheid en de juistheid van de financiële impact van de beslissingen van de hogeschool en de universiteit;
 - b) advisering bij de begroting en de personeelsformatie van de hogeschool en de universiteit;
 - c) advisering bij de meerjarenplannen in verband met de investeringen;
 - d) analyse van het jaarverslag van de hogeschool en de universiteit;
 - e) analyse van de jaarrekeningen van de hogeschool en de universiteit;

- 4. Toezicht op de naleving van de regelgeving van toepassing op de hogescholen en de universiteiten en op de tijdige uitvoering van de decretale en reglementaire voorschriften door het hogeschool- en universiteitsbestuur;**

- 5. Toezicht op de naleving van de regelgeving inzake participaties in spin offs, wetenschappelijke dienstverlening en deelname in en relaties met verenigingen zonder winstoogmerk of andere rechtspersonen;**

- 6. Toezicht op de uitvoering van de convenants en beheersovereenkomsten gesloten tussen de universiteit en de Vlaamse Regering c.q. andere overheden.**

Deel 3: Afdeling Volwassenenonderwijs

3.1 Missie van de afdeling

De missie van de afdeling vloeit volledig voort uit de missie die is ingeschreven in het oprichtingsbesluit van het agentschap en in de beheersovereenkomst.

De afdeling wenst de best mogelijke dienstverlening te verzorgen aan onze klanten nl. de centra volwassenenonderwijs (zowel CVO's als de CBE's), de personeelsleden en de cursisten van de centra en de Huizen van het Nederlands

Dit gebeurt door klantgericht te werken, in samenwerking met interne partners en in nauw overleg met het veld. De betrouwbaarheid wordt gegarandeerd door een uitgewerkt monitoringsysteem. De processen werden verder geprofessionaliseerd. Er werd o.a. gewerkt aan de uitbreiding van de databank volwassenenonderwijs en de eerste zendingen in het kader van het elektronische personeeldossier werden voor het personeel van de Centra voor Volwassenenonderwijs geregistreerd. Hierdoor werkt de afdeling ook aan vereenvoudiging en aan planlast vermindering.

Deze acties dragen bij tot een open en directe communicatie met het veld.

De vier clusters die in de beheersovereenkomst van AHOVOS terug te vinden zijn, zijn integraal van toepassing op de afdeling. Vanuit de missie van de afdeling wordt gewerkt aan een optimale dienstverlening die leidt tot kwaliteitsvol onderwijs. De afdeling is vernieuwend in de processen en werkt door het aanleveren van beleidsinformatie en haalbaarheidstudies concreet mee aan het beleid van de minister van Onderwijs en Vorming.

De missie sluit tevens aan bij de beleidsvisie van Onderwijs en Vorming door mee te sturen op de verdere professionalisering van de centra en hierdoor ruimte en tijd te creëren voor het beleidsvoerend vermogen van de centra. De invoer van EPD betekent voor de 33 centra die in september zijn ingestapt, een vermindering van het aantal in te vullen formulieren. Naar werkbelasting een dubbele winsituatie. Door uitvoering te geven aan het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs werd het financieringssysteem bijgesteld. Belangrijk hierbij te vermelden is dat het systeem de basis legt voor een gelijke financiering naargelang de participatie van de cursisten. Tevens zijn er diverse financiële stimuli aanwezig voor het vernieuwen van didactiek en het agogische gebeuren van het volwassenenonderwijs. In het decreet is formeel de basis gelegd voor een intern kwaliteitssysteem en werden afstemming en samenwerking geconcretiseerd in de oprichting van de consortia. Dit alles werd uitgewerkt in afspraken en procedures met de betrokken partners en de onderwijsinspectie. De uitwerking van de procedures werd steeds in het daglicht gesteld van vereenvoudiging en automatisering. Een voorbeeld dossier is het gecombineerd onderwijs. De verwerking van de talrijke aanvragen vergde een zeer gestructureerde en toegankelijke werkwijze. Hiervoor is geopteerd om het doorgegeven van gegevens naar de onderwijsinspectie te laten verlopen via een sharepointsysteem.

Het horizontale beleid van de Vlaamse Overheid wordt aangestuurd door de COVA van AHOVOS.

3.2 Takenpakket van de afdeling

Het takenpakket situeert zich volledig binnen de dienstverleningsclusters van de afdeling. Ze zijn onder te brengen in vijf externe en drie interne takenstellingen ter ondersteuning van de volledige dienstverlening en de afdeling.

Externe taakstellingen

1. De financiering van de centra volwassenenonderwijs en de Huizen van het Nederlands;
2. Gegevensbeheer en het opmaken van de programmatiedossiers in het kader van de onderwijsbevoegdheid;
3. De betaling van de personeelsleden tewerkgesteld in de Centra voor volwassenenonderwijs;
4. Het aanbod afstandsonderwijs voor kandidaten voor de centrale examencommissie en de gedetineerden. Dit pakket is in afbouw
5. Meewerken aan het beleid van de minister Onderwijs en Vorming

Interne taakstellingen

1. Het secretariaat van de afdeling en informele overlegcomités;
2. Het ondersteunende begrotingsbeheer van de afdeling;
3. Het klachtenbeheer

1. Het secretariaat van de afdeling en informele overlegcomités

Het secretariaat is de draaischijf van de afdeling. Alle binnenkomende en uitgaande post wordt geregistreerd en verdeeld. In 2007 werden ongeveer 38.000 stukken verwerkt waaronder +/- 36.000 personeelsdocumenten.

Het secretariaat van de afdeling staat ook in voor het secretariaat van het informeel overleg Volwassenenonderwijs en het informeel overleg Basiseducatie dat tweemaandelijks plaats vindt. In dit overleg zijn zowel leden van de onderwijskoepels en vakbonden vertegenwoordigd, de administratie en het kabinet.

De contactgegevens zijn:

Afdeling Volwassenenonderwijs
Secretariaat – 6C20
Consciencegebouw
K. Albert II-laan 15
1210 Brussel
Tel. 02/553 97 93 – Fax 02/553 97 75

2. Het ondersteunende begrotingsbeheer van de afdeling

De afdeling beheert een budget van 280,3 mio euro activiteitskredieten waarvan 235,1 mio bestemd is voor lonen en 45,2 mio euro voor subsidiëring of projectfinanciering.

3. Het klachtenbeheer

Meer info hierover is terug te vinden in puntje 1.5 van deel 1 van dit verslag.

3.3 Financiering

De term financiering heeft hier een dubbele betekenis. Enerzijds wordt hiermee de berekening van de omkadering (leraarsuren, mentoruren, ICT coördinatie) van de centra voor volwassenenonderwijs bedoeld en anderzijds worden er ook werkelijk financiële middelen toegekend aan de centra. Voor de CVO's zijn dat de gedeerde inschrijvingsgelden en voor de CBE's tot op heden de toekenning van de decretale enveloppe, de bijkomende NT2 middelen, de anciënniteittoelagen en de VIA middelen. Ook worden er aan de CVO's middelen toegekend om in de zomer bijkomende NT2 cursussen te organiseren. De cursistengegevens worden in de centra door de verificatie gecontroleerd.

De Huizen van het Nederlands worden volledig gefinancierd volgens een betoelagingsysteem dat zowel de werking als de personeelskosten omvat.

De uitvoering van deze taakstelling gebeurt door het centrumbeheerteam en de verificatie.

3.3.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Evaluaties van bestaande procedures

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Optimale procedures

Proces 2: Communicatie met klanten

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen
- Informatie verstrekken en overleg plegen over de planlast gepaard gaande met de tellingen van cursisten en gedeerde inschrijvingsgelden

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Infosessies
- Bezoeken van en aan klanten
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen...van en met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Controle van de financiering- en subsidiëringsvoorwaarden
- Controle van de vrijstellingen inschrijvingsgeld
- Opvolgen en verwerken van de verificatieverslagen
- Opvolgen en verwerken van de dossiers gecombineerd onderwijs
- Berekenen van de omkadering van de centrubesturen
- Meedelen van de omkadering
- Controle van de omkadering
- Controle zomeraanbod NT2
- Berekenen van het aantal vrijgestelde cursisten
- Meedelen van het aantal vrijgestelde cursisten
- Controle van het aantal vrijgestelde cursisten
- Opvragen van de planningsdocumenten
- Uitbetaling enveloppe financiering (incl. plan geletterdheid)

- Berekenen van de extra NT2 middelen
- Berekenen van de anciënniteittoelagen CBE
- Mededeling van de berekening aan de centra
- Berekenen van de middelen universitaire talencentra in het kader van NT2
- Berekenen van de vaste en variabele subsidietoelagen HvN
- Opvragen van de begroting CBE
- Opvragen en controle van de maardossiers CBE ter ondersteuning van de saldo betaling enveloppe X-1
- Opvolgen van budgetten

B. Producten

- Documenten en elektronische zendingen via Edison
- Dienstbrieven
- Statistische rapporten
- Goedgekeurde lessentabellen en structuurschema's
- Betalingsbesluiten
- Interne werkbladen
- Website volwassenenonderwijs
- Begrotingsfiches
- Opmaak vastleggings- en betalingsfiches
- Opmaak MB's

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- Kwaliteitscontrole verstrekte gegevens
- Kwaliteitscontrole betalingen

B. Producten

- Telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- Brieven en mails van de administratie
- Klachtrecht
- Correspondentie
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Interne verantwoording BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

B. Producten

- Bijdrage aan het Activiteitenverslag van het Agentschap
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen,...)
- Interne verantwoording: BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

3.3.2 Outcome

3.3.2.1 Financiering CVO's

- **Opmaak dienstbrieven**

Eind juni verstuurde de afdeling Volwassenenonderwijs aan het centrumbestuur en de directeur van elk centrum voor volwassenenonderwijs een dienstbrief waarin aan het centrum het volgende gemeld wordt:

- de onderwijsbevoegdheid van het centrum;
- het lestijdenpakket voor het volgende schooljaar;
- de puntenenveloppe voor volgend schooljaar;
- de punten en werkingsmiddelen ICT-coördinatie;
- de mentoruren.

De dienstbrief over de onderwijsbevoegdheid van een centrum was gebaseerd op de bijlage III van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs. Deze bijlage geeft per centrum de onderwijsbevoegdheid per 1 september 2007 aan en werd samengesteld op basis van het door de centra geplande onderwijsaanbod voor het schooljaar 2006-2007. Een centrum kan via de programmatieprocedure een uitbreiding van de onderwijsbevoegdheid vragen. Ten gevolge van het decreet volwassenenonderwijs gold voor het schooljaar 2006-2007 een programmatiestop.

De verschillende urenpakketten en de werkingsmiddelen ICT-coördinatie waren gebaseerd op de geverifieerde lesuren cursist van de voorafgaande referentieperiode. Lesuren cursist is het resultaat van de vermenigvuldiging van het aantal cursisten met het aantal lestijden van een bepaalde module of opleiding.

De verificatie van de afdeling Volwassenenonderwijs controleert of een cursist van het volwassenenonderwijs financieerbaar is. Deze controle gebeurt op basis van de door de centra via Edison doorgezonden gegevens in de mainframe of op basis van gezonden elektronische documenten. In 2007 zonden ongeveer negentig procent van de centra hun gegevens via Edison door.

De afdeling Volwassenenonderwijs probeerde gedurende 2007 de centra, die nog niet via Edison zonden, ervan te overtuigen om de stap te zetten naar verdere automatisering. Het achterwege blijven van een 11-tal centra had te maken met enerzijds een aantal kleinere centra die als gevolg van het nieuwe decreet als autonoom centrum verdwenen en anderzijds zijn er een aantal centra dat wacht op de ontwikkeling van een softwarepakket aangepast aan hun eigen behoeften.

• **Verificatie van de cursistengegevens**

De controle van de financierbaarheid van de cursist volwassenenonderwijs omvat drie aspecten:

- de toelatingsvoorwaarden;
- het inschrijvingsgeld betalen of ervan rechtmatig vrijgesteld zijn;
- het participeren aan de opleiding.

Een cursist is slechts financieerbaar als hij aan de in het decreet omschreven toelatingsvoorwaarden voldoet. Het decreet geeft het centrum ook een ruime autonomie om op basis van de voorkennis van de cursist (EVK/EVC) af te wijken van bepaalde toelatingsvoorwaarden.

In het volwassenenonderwijs wordt aan de cursisten een inschrijvingsgeld opgelegd. In het schooljaar 2006-2007 bedroeg het inschrijvingsgeld minimaal 0,39 en maximaal 0,78 euro per lestijd. Met het decreet volwassenenonderwijs werd dit inschrijvingsgeld opgetrokken naar 1 euro. Voor het schooljaar 2007-2008 gold een overgangsregeling: het centrum kon vrij het inschrijvingsgeld vastleggen tussen minimaal 0,80 en maximaal 1 euro.

- 66 centra vroegen uitsluitend een inschrijvingsgeld van 80 eurocent;
- 27 centra vroegen uitsluitend een inschrijvingsgeld van 1 euro
- 24 centra vroegen, afhankelijk van opleiding en/of vestigingsplaats een combinatie van een inschrijvingsgeld van 80 eurocent en 1 euro.

In het kader van een doelgroepenbeleid zijn een aantal categorieën van cursisten geheel of gedeeltelijk vrijgesteld van het inschrijvingsgeld. Deze vrijstelling kan slechts verleend worden als de cursist een rechtsgeldig attest, dat aantoont dat hij aan de voorwaarden voldoet om de vrijstelling te genieten, voorlegt. Omdat er in het verleden heel wat betwistingen waren over de rechtsgeldigheid van de voorgelegde attesten, heeft de afdeling Volwassenenonderwijs een vademecum vrijstellingen inschrijvingsgeld uitgewerkt. Dit vademecum is raadpleegbaar via de website van het volwassenenonderwijs:

<http://www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs/centra/vrijstelling/>

De afdeling Volwassenenonderwijs heeft heel wat tijd geïnvesteerd in het uitwerken van dit vademecum. Het was niet altijd eenvoudig om vast te stellen welke instantie(s) bevoegd is/zijn om voor een bepaalde categorie te attesteren. Het vademecum toont alleszins aan dat het huidige stelsel van vrijstellingen, en dan in het bijzonder de eraan gekoppelde bewijslast niet eenvoudig te realiseren is in de praktijk.

Het volwassenenonderwijs kent geen outputfinanciering. Toch is het loutere feit van rechtmatig ingeschreven te zijn niet voldoende om als financierbaar cursist in aanmerking te komen. Van een cursist mag verwacht worden dat hij in voldoende mate participeert aan de vorming. Omdat een stelsel van gewettigde afwezigheden, zoals gangbaar in het leerplichtonderwijs, moeilijk toepasbaar is in het volwassenenonderwijs, was in het decreet volwassenenonderwijs een mathematische aanwezigheidsregeling ingeschreven. Deze regeling creëerde een aantal ongewenste neveneffecten en werd snel bijgestuurd. Eén van de gevolgen van deze bijsturing is dat op vraag van ondermeer de sociale partners de afdeling Volwassenenonderwijs een afsprakenkader voor de verificatie van het volwassenenonderwijs uitwerkt. In dit afsprakenkader zal omschreven worden hoe de verificatie vanaf het schooljaar 2008-2009 zal verlopen.

De bevindingen van de verificateurs worden in een verificatieverslag beschreven. Het centrum ontvangt een afschrift van dit verslag en kan zo nodig binnen een termijn van veertien dagen een beroep indienen bij de afdeling Volwassenenonderwijs.

- **Middelen**

De van de cursisten geïnde inschrijvingsgelden mogen de centra aanwenden om er hun werking mee te dekken. Elke vrijstelling van het inschrijvingsgeld leidt voor het centrum tot mininkomsten. Het centrum kan een deel van deze mininkomsten op de overheid verhalen. Voor de vrijgestelde cursisten betaalt de Vlaamse Gemeenschap na vervallen termijn voor de vrijgestelde cursisten het minimum inschrijvingsgeld aan de centrubesturen.

Vanaf het schooljaar 2007-2008 geldt een nieuwe compensatieregeling voor de gedeerde inschrijvingsgelden. Deze nieuwe regeling zal vanaf het najaar 2008 voor de eerste keer toegepast worden.

Het door de overheid uitgekeerde bedrag ter compensatie van de gedeerde inschrijvingsgelden bedroeg de voorbije jaren:

Figuur 53: gedeerde inschrijvingsgelden

Referteperiode 1.02.04 – 31.01.05	Referteperiode 1.02.05 – 31.01.06	Referteperiode 1.02.06 – 31.01.07	Deelreferteperiode (*) 1.02.07 – 30.06.07
5.561.992,52 euro	5.800.236,97 euro	5.761.494,92 euro	1.140.250,60 euro

(*) De tweede deelreferteperiode 01.09.07 – 31.03.08 valt volledig onder toepassing van het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs en zal gefinancierd worden via het Fonds Inschrijvingsgeld Volwassenenonderwijs

Aan de centra, met onderwijsbevoegdheid voor het studiegebied Nederlands tweede taal, wordt in het kader van het project 'zomeraanbod NT2' de mogelijkheid geboden om opleidingen te laten doorlopen tijdens de zomermaanden en om opleidingen tijdens de twee zomermaanden op te starten. Dit voor zover hieraan binnen de eigen regio behoefte is.

Het basisniveau Nederlands tweede taal (richtgraad 1, niveau 1) telt 120 lestijden en de organisatie van dit opleidingsonderdeel neemt minimaal 10 weken in beslag. Voor de opvang van nieuwkomers, toegekomen in de maanden maart, april en mei, is niet alleen een bijkomend instapmoment in juni wenselijk maar ook dat de opleiding doorloopt in de maanden juli en augustus.

De organisatie van reguliere opleidingen tijdens de maanden juli en augustus is conform het decreet volwassenenonderwijs niet mogelijk. De organisatie van opleidingen Nederlands tweede taal tijdens de maanden juli en augustus is bijgevolg enkel mogelijk als contractonderwijs en op projectbasis.

Er kunnen uitsluitend projectaanvragen worden ingediend voor de organisatie conform een goedgekeurd leerplan van een basiscursus Nederlands tweede taal (richtgraad 1, niveau 1) die volledig op basis van contractonderwijs wordt georganiseerd en waarvan de startdatum zich in de maand juni of juli situeert. Dit bijkomende aanbod genereert voor de financiering/subsidiëring geen

lesurencursist. Voor de organisatie van deze opleidingen dient het centrum een beroep te doen op voordrachthouders.

Volgende middelen werden voor de organisatie van dit zomeraanbod uitgekeerd:

- 2006: 161.378,40 euro
- 2007: 130.770,00 euro

3.3.2.2 Financiering CBE's

- **Globale enveloppe**

Zoals bepaald in artikel 14 van het decreet van 12 juli 1990 houdende regeling van de basiseducatie voor laaggeschoolde volwassenen, ontvangt een Centrum voor Basiseducatie per kalenderjaar een toelage, vastgesteld op grond van een bedrag per deelnemersuur voor de eerste 18.000 deelnemersuren, en van een bedrag per deelnemersuur voor de deelnemersuren boven de 18.000.

Voor 2007 werden bij ministerieel besluit van 12 februari 2007 aan de 29 Centra voor Basiseducatie een totaal van 997.427 deelnemersuren toegekend, plus 43.650 extra deelnemersuren voor het Centrum voor Basiseducatie Brussel. De centra zijn ertoe gehouden om deze deelnemersuren te presteren.

In 2007 bedroeg de prijs per deelnemersuur onder de 18.000 deelnemersuren 20,11 euro en de prijs per deelnemersuur boven de 18.000 deelnemersuren 16,70 euro.

De 728.955 euro die door de Vlaamse regering specifiek voor Brussel werden gereserveerd, werden integraal bij de deelnemersuren van het Centrum voor Basiseducatie Brussel gevoegd.

De uitvoering van deze bijkomende uren is immers volledig onderworpen aan de decretale bepalingen.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 18 juli 1990 ter uitvoering van het decreet van 12 juli 1990 bepaalt dat de Centra voor Basiseducatie voor elk kalenderjaar drie viermaandelijke voorschotten ontvangen. Het saldo werd vastgesteld op grond van het aantal tijdens dat kalenderjaar gepresteerde deelnemersuren, evenwel beperkt tot het aantal toegekende deelnemersuren overeenkomstig het ministerieel besluit houdende de verdeling van het toegekende urenvolume voor het betreffende kalenderjaar.

Figuur 54: Toekenning en verdeling globale enveloppe 2007

Centra	Toegekende deelnemersuren	TOTAAL
REGIO 1 - ANTWERPEN	135.476,00	2.385.209,20
REGIO 2 – KEMPEN	54.737,00	1.036.867,90
REGIO 3 – OPEN SCHOOL	69.971,00	1.291.275,70
REGIO 4 – LEUVEN-HAGELAND	69.137,00	1.277.347,90
REGIO 5 – HALLE-VILVOORDE	61.759,00	1.154.135,30
REGIO 6 – BRUSSEL	37.841,00	693.324,70
REGIO 7 – LIMBURG MIDDEN-NOORD	128.398,00	2.389.766,60
REGIO 8 – LIMBURG-ZUID	52.597,00	1.001.129,90
REGIO 9 – LEERPUNT WAAS & DENDER	71.398,00	1.315.106,60
REGIO 10 – ZUID-OOST-VLAANDEREN	56.762,00	1.131.042,40
REGIO 11 – GENT-MEETJESLAND-LEIESTREEK	102.396,00	1.832.773,20
REGIO 12 – MIDDEN EN ZUID WEST-VLAANDEREN	63.306,00	1.179.970,20
REGIO 13 – BRUGGE-OOSTENDE-WESTHOEK	93.649,00	1.748.078,30
VOCB		788.079,00
TOTAAL	997.427,00	19.224.106,90

• **Anciënniteitstoelage**

Bij de aanpassing van het decreet in 1995 werd de gemiddelde anciënniteit van de personeelsleden in de centra, vastgelegd op 11 jaar. In 2007 betekende dit dat in 21 centra de gemiddelde anciënniteit van 11 jaar werd overschreden.

Om deze problematiek op te vangen berekende de afdeling volwassenenonderwijs elk jaar de anciënniteit in de centra en voorziet de centra met hogere anciënniteit van een toelage, gelijk aan de meerkost van de lonen.

De personeelsgegevens, die hiertoe door de centra aan de administratie werden overgemaakt, vormden de basis van een herberekening van de personeelskost.

Hiertoe werd een afzonderlijk ministerieel besluit opgemaakt.

Figuur 55: Toekenning en verdeling anciënniteitstoelage

Centra	Anciënniteitstoelage 2005	Anciënniteitstoelage 2006	Anciënniteitstoelage 2007
REGIO 1 - ANTWERPEN	59.158,08	69.565,24	49.234,14
REGIO 2 – KEMPEN	21.113,94	30.753,40	37.953,36
REGIO 3 – OPEN SCHOOL	115.358,76	123.620,15	153.065,63
REGIO 4 – LEUVEN-HAGELAND	86.534,87	97.776,61	114.659,23
REGIO 5 – HALLE-VILVOORDE	16.259,82	17.839,31	58.949,55
REGIO 6 – BRUSSEL	0	0	0
REGIO 7 – LIMBURG MIDDEN-NOORD	149.100,84	183.542,32	201.802,10
REGIO 8 – LIMBURG-ZUID	29.520,40	53.143,11	43.618,37
REGIO 9 – LEERPUNT WAAS & DENDER	18.391,04	0	66.769,67
REGIO 10 – ZUID-OOST-VLAANDEREN	21.315,61	20.444,38	34.827,32
REGIO 11 – GENT-MEETJESLAND-LEIESTREEK	35.797,57	50.146,92	59.406,98
REGIO 12 – MIDDEN EN ZUID WEST-VLAANDEREN	9.616,49	0	0
REGIO 13 – BRUGGE-OOSTENDE-WESTHOEK	87.127,05	89.987,32	105.191,55

• **C. Extra middelen NT2**

De Vlaamse overheid heeft aangegeven een behoeftedekkend aanbod Nederlands als tweede taal (NT2) te garanderen. Dit is ook in het kader van het Vlaamse inburgeringsbeleid een prioriteit, aangezien een opleiding NT2 onderdeel uitmaakt van het inburgeringsbeleid.

Sinds 2001 wordt er in de begroting door de Vlaamse Regering een budget voorzien voor de organisatie van bijkomend aanbod Nederlands Tweede Taal (NT2). Deze middelen worden in hoofdzaak toegekend aan de Centra voor Basiseducatie.

In het kader van de aanpassingen aan het inburgeringsdecreet, waaronder een uitbreiding van de doelgroep, besliste de Vlaamse overheid een groeipad uit te tekenen met betrekking tot bijkomende middelen NT2. In 2007 gaat het om een bijkomend bedrag van 5,2 miljoen euro zodat vanaf 2007 een totaal van 11.478 miljoen euro voorzien wordt voor de organisatie van bijkomend aanbod NT2 in het kader van het wegwerken van wachtlijsten NT2 en de realisatie van het Vlaamse inburgeringsbeleid.

Uit dit krediet kunnen zowel de Centra voor Basiseducatie, alsook in specifieke gevallen de Centra voor Volwassenenonderwijs (bvb. zomeraanbod NT2) putten om aanvullend op het aanbod dat zij reeds organiseren, op contractuele basis NT2 in te richten.

De prijs per lesuur van 101,95 euro, die in 2005 met de Federatie Centra voor Basiseducatie werd afgesproken, bleef ook in 2007 behouden. In het kader van de bijkomende middelen NT2 wordt er aan elk Centrum voor Basiseducatie een bepaald aantal modules van 60 uur toegekend.

Dit betekent dat de kostprijs per module 6.117 euro bedraagt.

Aan de Centra voor Basiseducatie worden een aantal modaliteiten opgelegd met betrekking tot de organisatie van het bijkomend aanbod NT2:

- Bij de organisatie van het bijkomend aanbod NT2 dient er prioriteit verleend te worden aan de anderstalige nieuwkomers die vallen onder de bepalingen van het Vlaams inburgeringsbeleid.

- De bijkomende middelen NT2 kunnen aangewend worden voor de organisatie van intensief en niet-intensief aanbod NT2 Richtgraad 1, niveau 1.1 en voor de organisatie van aanbod voor analfabete cursisten. Deze middelen kunnen echter niet worden ingezet voor de organisatie van aanbod NT2 Richtgraad 1, niveau 1.2. Met betrekking tot de opleiding voor analfabete cursisten, kunnen er maximaal vier modules van 60 uur per groep worden aangewend.
- De minimale groeps grootte per module dient tien cursisten te bedragen. Bij de controle van de aanwending van de toegekende middelen, zal de minimale groeps grootte berekend worden op het totale aantal toegekende modules per centrum. De Centra worden hierbij wel verondersteld te blijven streven naar een gemiddelde groeps grootte zoals gangbaar is binnen de sector, met name 12 à 15 cursisten.
- De bijkomende middelen NT2 2007 werden toegekend voor de periode februari 2007-januari 2008, met andere woorden de tweede semester van het lopende schooljaar en de eerste semester van het volgende schooljaar.

De bijkomende middelen NT2 2007 worden uitbetaald in drie schijven: twee voorschotten van telkens 35 procent en een saldo van 30 procent.

Figuur 56: Toekenning en verdeling extra middelen NT2

Centra	Modules 2007	Toe te kennen bedrag
REGIO 1 - ANTWERPEN	438	2.679.246,00
REGIO 2 – KEMPEN	71	434.307,00
REGIO 3 – OPEN SCHOOL	147	899.199,00
REGIO 4 – LEUVEN-HAGELAND	123	752.391,00
REGIO 5 – HALLE-VILVOORDE	206	1.260.102,00
REGIO 6 – BRUSSEL	91	556.647,00
REGIO 7 – LIMBURG MIDDEN-NOORD	166	1.015.422,00
REGIO 8 – LIMBURG-ZUID	71	434.307,00
REGIO 9 – LEERPUNT WAAS & DENDER	108	660.636,00
REGIO 10 – ZUID-OOST-VLAANDEREN	63	385.371,00
REGIO 11 – GENT-MEETJESLAND-LEIESTREEK	196	1.198.932,00
REGIO 12 – MIDDEN EN ZUID WEST-VLAANDEREN	76	464.892,00
REGIO 13 – BRUGGE-OOSTENDE-WESTHOEK	79	483.243,00
TOTAAL	1835	11.224.695,00

- **Extra VIA-middelen voor de sector Basiseducatie**

Als aanvulling op de globale toelage wordt een bijkomende toelage toegekend in het kader van de uitvoering van het VIA-akkoord (Vlaams Intersectoraal Akkoord voor de socialprofitsector) waaronder de basiseducatie ook viel.

De sector Basiseducatie ressorteerde onder het Paritair Comité 329 (Sociaal Cultureel Werk).

Voor de uitvoering van het VIA-akkoord (Vlaams Intersectoraal Akkoord voor de socialprofitsector) in 2007 was voor de basiseducatie een bedrag van 284.000 euro voorzien. Conform met de andere sectoren uit de sociaal-culturele sector, worden de middelen gebruikt voor de kwaliteitsverbetering en de verhoging van de koopkracht door een verhoging van de eindejaarspremie.

De versleuteling van de toelage gebeurde à rato van het aantal toegekende deelnemersuren per centrum en werd vastgelegd bij ministerieel besluit.

- **Bijkomende ICT-middelen**

In het kader van het ICT-infrastructuurprogramma voor de informatisering van het onderwijs voor het schooljaar 2007-2008 werden extra middelen toegekend aan de centra voor basiseducatie.

Deze middelen kunnen aangewend worden voor de aankoop of de huur van hard- en softwareproducten, randapparatuur, netwerkdiensten, algemene ICT-diensten, nascholing van de

leerkrachten in informatie- en communicatietechnologie, en voor de vergoeding van kosten voor internetaansluiting en –verkeer.

De verdeling gebeurt à rato van het aantal deelnemersuren. De centra voor basiseducatie met minder dan 30 000 deelnemersuren ontvingen een forfaitair bedrag van maximaal 7.790 euro.

De centra voor basiseducatie met meer dan 30 000 en minder dan 50 000 deelnemersuren ontvingen een forfaitair bedrag van maximaal 12.433 euro. Aan de centra voor basiseducatie met meer dan 50 000 deelnemersuren werd een forfaitair bedrag van maximaal 17.008 euro toegekend.

De financiering van de basiseducatie bevindt zich in 2008 in een overgangsfase. Omdat het decreet Volwassenenonderwijs (dd. 15.06.2008) voor de sector Basiseducatie in werking treedt op 01.09.2008, zullen vanaf dat tijdstip de lonen van de personeelsleden uit die sector betaald worden door een werkstation van de afdeling Volwassenenonderwijs. Ook de werkingsmiddelen worden vanaf dan betaald door de afdeling. Tot 31 augustus 2008 wordt de basiseducatie nog gefinancierd via een enveloppensysteem. Vanaf dan stapt de sector in het systeem van de derdebetaler en de reguliere financiering van de werkingsmiddelen.

Figuur 57: Toekenning en verdeling van bijkomende ICT-middelen

Centra	Toegekende deelnemersuren 2007	Extra ICT 2007
REGIO 1 - ANTWERPEN	135.476	24.798,00
REGIO 2 – KEMPEN	44.504	15.580,00
REGIO 3 – OPEN SCHOOL	69.971	20.223,00
REGIO 4 – LEUVEN-HAGELAND	69.137	20.223,00
REGIO 5 – HALLE-VILVOORDE	61.759	20.223,00
REGIO 6 – BRUSSEL	37.841	17.008,00
REGIO 7 – LIMBURG MIDDEN-NOORD	138.631	45.021,00
REGIO 8 – LIMBURG-ZUID	52.597	15.580,00
REGIO 9 – LEERPUNT WAAS & DENDER	71.398	20.223,00
REGIO 10 – ZUID-OOST-VLAANDEREN	56.762	23.370,00
REGIO 11 – GENT-MEETJESLAND-LEIESTREEK	102.396	24.798,00
REGIO 12 – MIDDEN EN ZUID WEST-VLAANDEREN	63.306	20.223,00
REGIO 13 – BRUGGE-OOSTENDE-WESTHOEK	93.649	32.656,00
TOTAAL	997.427	299.926,00

Figuur 58: Totaal subsidies en dotaties aan CBE's in 2007

Centra	Enveloppe	Anciënniteit	Extra: CAO - BE	Extra: NT2	ICT-infrastructuur	Totaal
REGIO 1	2.385.209,20	49.234,14	36.795,12	2.679.246,00	24.798,00	5.175.282,46
REGIO 2	1.036.867,90	37.953,36	14.866,50	434.307,00	15.580,00	1.539.574,76
REGIO 3	1.291.275,70	153.065,63	19.004,05	899.199,00	20.223,00	2.382.767,38
REGIO 4	1.277.347,90	114.659,23	18.777,53	752.391,00	20.223,00	2.183.398,66
REGIO 5	1.154.134,70	58.949,55	16.773,67	1.260.102,00	20.223,00	2.510.182,92
REGIO 6	1.422.279,70	0	10.277,57	556.647,00	17.008,00	2.006.212,27
REGIO 7	2.389.766,60	201.802,10	34.872,75	1.015.422,00	45.021,00	3.686.884,45
REGIO 8	1.001.129,90	43.618,37	14.285,28	434.307,00	15.580,00	1.508.920,55
REGIO 9	1.315.106,60	66.769,67	19.391,61	660.636,00	20.223,00	2.082.126,88
REGIO 10	1.131.042,40	34.827,32	15.416,69	385.371,00	23.370,00	1.590.027,21
REGIO 11	1.832.773,20	59.406,98	27.810,63	1.198.932,00	24.798,00	3.143.720,81
REGIO 12	1.179.970,20	0,00	17.193,83	464.892,00	20.223,00	1.682.279,03
REGIO 13	1.748.078,30	95.218,45	25.434,95	483.243,00	32.656,00	2.384.630,70
TOTAAL	19.164.982,30	915.504,80	270.900,18	11.224.695,00	299.926,00	31.876.008,08

3.3.2.3 Financiering Huizen van het Nederlands

• Maatschappelijk doel

De Huizen van het Nederlands (HvN) zijn opgericht met het decreet van 7 mei 2004 hebben als maatschappelijk doel:

- het optimaliseren van de dienstverlening ten aanzien van anderstaligen die aan de voltijdse leerplicht voldaan hebben en die Nederlands willen leren gericht op sociale, professionele of educatieve redzaamheid.
- het bijdragen tot het optimaliseren van het aanbod, door:
 - a) het verwerven van een zo volledig mogelijk overzicht van vraag, aanbod, uitval (en reden tot uitval), doorstroom en wachtlijsten;
 - b) het signaleren van knelpunten, behoeften en oplossingen aan de overheid;
 - c) het optimaliseren van de afstemming van het aanbod NT2 tussen de verschillende centra;
- het ontwikkelen en opvolgen van een objectief meet- en registratie-instrumentarium;
- het ondersteunen van het Vlaamse inburgeringsbeleid

Er zijn 8 huizen van het Nederlands gespreid over de provincies ten behoeve van de regionale vertegenwoordiging. Afhankelijk of er in de provincie een grootstedelijke problematiek aanwezig is, is er één bijkomend Huis van het Nederlands aanwezig. Zo vind je naast de provinciale huizen ook nog een huis in Gent, Antwerpen en Brussel.

Op 1 april 2004 is het Vlaamse inburgeringsbeleid ten aanzien van anderstalige nieuwkomers in werking getreden. Dit inburgeringsbeleid bestaat uit twee elementen:

- enerzijds een geïntegreerd samenwerkingsverband tussen de onthaalbureaus, VDAB en de Huizen van het Nederlands, gericht op een herkenbare en efficiënte dienstverlening naar anderstalige nieuwkomers toe;
- anderzijds het aanbieden van inburgeringstrajecten op maat.

De werking van de Huizen van het Nederlands wordt deels gesubsidieerd met een forfaitaire en variabele toelage. De variabele toelage is een pro rata subsidiëring op basis van het aantal intakes. Ook wordt er per bijkomende antenne (29 in totaal) een bedrag van 2.500 euro toegekend.

• Toegekende bedragen

De toegekende bedragen van de forfaitaire en variabele toelagen aan de Huizen van het Nederlands voor de periode van 1 januari 2007 tot 31 december 2007 bedroegen:

Figuur 59: Toegekende bedragen aan de Huizen van het Nederlands

Huis van het Nederlands (1)	Forfaitaire Toelage	Variabele Toelage	Totaal
TOTAAL	465.000	3.115.000 3.123.000	3.580.000 3.588.000

(1) HvN: Antwerpen, Brussel, Gent, Oost-Vl., West-Vl., Vl.-Brabant, Limburg en Prov. Antwerpen

De Huizen van het Nederlands maken ook deel uit van het Vlaams Intersectoraal akkoord (VIA). De middelen binnen dit akkoord worden gebruikt voor de kwaliteitsverbetering en de verhoging van de koopkracht door een verhoging van de eindejaarspremie. Het aantal personeelsleden tewerkgesteld in de 8 Huizen van het Nederlands samen bedraagt 83 of 73,36 VTE's.

Figuur 60: Huizen van het Nederlands en de middelen van het Vlaams Intersectoraal Akkoord

Huis van het Nederlands (1)	Forfaitair	Variabel	Totaal	Verdeling VIA 2007
TOTAAL	465.000	3.115.000	3.580.000	13.721

- **Inburgeringstraject**

Het primaire inburgeringstraject bestaat uit volgende elementen:

- Nederlands als tweede taal (basisniveau, d.i. Richtgraad 1, niveau 1);
- Maatschappelijke Oriëntatie;
- Loopbaanoriëntatie;
- Trajectbegeleiding.

Bij de eerste aanmelding op het onthaalbureau krijgt de nieuwkomer informatie over het inburgeringsprogramma. Het onthaalbureau staat in voor een eerste administratieve intake en onderzoekt of de nieuwkomer behoefte heeft aan trajectbegeleiding. Ook gaat het onthaalbureau na of de nieuwkomer op korte termijn een duidelijk perspectief heeft richting arbeidsmarkt en eventueel al ingeschreven is als werkzoekende.

Indien de nieuwkomer een duidelijk perspectief heeft richting arbeidsmarkt, wordt de nieuwkomer doorverwezen naar VDAB voor verdere screening en eventueel inschrijving als werkzoekende.

Het onthaalbureau verwijst de anderstalige nieuwkomer steeds door naar de Huizen van het Nederlands voor een taalintake. Deze taalintake verloopt volgens een gestandaardiseerde intakeprocedure.

Op basis van deze intake wordt de nieuwkomer doorverwezen naar hetzij een Centrum voor Basiseducatie, hetzij een Centrum voor Volwassenenonderwijs hetzij een Universitair Talencentrum.

Hiertoe werd onder meer, in overleg met de Universitaire Talencentra en de Centra voor Volwassenenonderwijs, een afsprakenkader ontwikkeld met betrekking tot de doorverwijzing van hooggeschoolde anderstalige nieuwkomers. Voor 2007 werd een bedrag van 126.000 euro aan de talencentra toegekend. Met dit bedrag kunnen 200 trajecten gefinancierd worden. De budgettaire situatie heeft er toe geleid dat er afspraken zijn gemaakt met de sector om het aantal trajecten in de universitaire talencentra te beperken. Een alternatief is dat er met alle betrokkenen wordt nagegaan of er door een herbepaling van een traject er vervolgens een herziening van de kostprijs per traject, er niet meer trajecten kunnen worden aangeboden.

Het volledige aanbod in de Basiseducatie is gratis. In het Secundair Volwassenenonderwijs zijn de cursisten Nederlands tweede taal gedeeltelijk vrijgesteld, of volledig vrijgesteld als de cursist het statuut heeft van inburgeraar, van het betalen van inschrijvingsgeld. De Centra voor Volwassenenonderwijs krijgen dit gedeerde inschrijvingsgeld terugbetaald door de overheid.

De opleidingen georganiseerd door de Universitaire Talencentra zijn ook betalend voor cursisten Nederlands als tweede taal.

De anderstalige nieuwkomers, die behoren tot de doelgroep van het Vlaamse inburgeringsbeleid, worden door de overheid actief gestimuleerd – en bepaalde categorieën verplicht – aan een inburgeringstraject deel te nemen.

3.4 Gegevensbeheer

Het gegevensbeheer is zowel een ondersteunend takenpakket als een kernproces op zich. Een deel van de verwerkte gegevens wordt gebruikt bij de berekening van de financiering. Steeds meer en meer wordt de cel gegevensbeheer bevraagd naar statistische gegevens ten behoeve van beleidsrapporten en analyses.

De dienstverlening wordt uitgevoerd door de cel gegevensbeheer.

3.4.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Evaluatie van de bestaande procedures
- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Up-to-date houden van de instellingen en leerlingendatabank
- Up-to-date houden van de technische brochure voor gegevensuitwisseling via EDISON (nu intensieve belasting)
- Up-to-date houden van de te gebruiken codes
- Foutmeldingen opvolgen, probleemanalyse uitvoeren en meewerken aan de oplossingen
- Ontwikkelen van de verificatieschermen en BE tellingsrapport uit mainframe
- Gegevensontsluiting verder uitbouwen
- Gegevensuitwisseling CVO/CBE (Huizen van het Nederlands)
- Initiëren en opvolgen van de nodige werkaanvragen ICT

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Informatieve en discussienota's voor intern gebruik
- Optimaliseren systeem gegevensbeheer
- Documenten en elektronische zendingen via Edison
- Statistische rapporten
- Goedgekeurde lessentabellen en structuurschema's
- Website volwassenenonderwijs

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen
- Informatie verstrekken over het systeem inzake gegevensbeheer
- Deelname aan werkgroep Instellingen en Leerlingen
- Deelname aan werkgroep Gegevensbeheer

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Infosessies
- Bezoeken van en aan klanten
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen...met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen
- Inlichtingen en cijfergegevens verstrekken aan externe klanten
- Verwerken van de door de centra toegeleverde gegevens
- Beheer van de doorlichtingsverslagen
- Actualiseren en beheer van instellingen- en cursistendatabank

- Opvolgen en verwerken van de wijzigingen aan de structuur van de centra (fusies, afbouw en vestigingsplaatsen)
- Opvolgen en verwerken van de inhoudelijke wijzigingen van het opleidingsaanbod (programmatie, lessentabellen en structuurschema's)
- Beheren van de centrumdossiers
- Het aanleveren van de jaarlijks opgevraagde statistische gegevens van de centra die volledig correct verzonden hebben voor de opgevraagde referteperiode

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Informatieve en discussiedocumenten voor intern gebruik
- Cijfergegevens
- Documenten inzake opleidingsaanbod en studenten

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- Uitvoeren van de regelgeving

B. Producten

- Telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- Brieven van het agentschap
- Correspondentie
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- Interne verantwoording

B. Producten

- Bijdrage aan het Activiteitenverslag van het Agentschap
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen,...)
- Interne verantwoording: BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

3.4.1 Outcome

3.4.1.1 Statistische gegevens CVO's

Het gegevensbeheer van de afdeling Volwassenenonderwijs tijdens het schooljaar 2007-2008 omvat een hele waaier aan werkzaamheden om gegevens m.b.t. Centra voor Volwassenenonderwijs, de Centra voor Basiseducatie en de Huizen van het Nederlands te verzamelen.

Op basis van de cursistentellingen werd in samenwerking met de stafdiensten opnieuw een statistisch jaarboek voor het schooljaar 2006-2007 samengesteld. Het jaarboek werd eind 2007 zowel elektronisch als op papier verspreid. Het jaarboek is te consulteren op <http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsstatistieken>

Voor het volwassenenonderwijs hebben de cursistentellingen betrekking op de referteperiode 1/2/2006 t.e.m. 31/12/2007.

Hieronder zijn een aantal tabellen met kerncijfers opgenomen.

Figuur 61: Aantal Centra voor Volwassenenonderwijs – schooljaar 2006-2007 (1)

Provincie	Gemeenschaps- onderwijs	Privaat- rechterlijk	Provincie	Gemeente	Vlaamse Gemeenschaps- commissie	TOTAAL
Antwerpen	8	16	1	6	-	31
Vlaams-Brabant	4	9	1	2	-	16
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1	7	-	-	1	9
West- Vlaanderen	5	10	1	3	-	19
Oost-Vlaanderen	6	10	6	2	-	24
Limburg	4	8	5	1	-	18
TOTAAL	28	60	14	14	1	117

Het aantal Centra voor Volwassenenonderwijs daalt van 119 naar 117 in het schooljaar 2006-2007. Er vond 1 echte fusie plaats waardoor 2 instellingen verdwenen en 1 nieuw CVO ontstond (-1 = 118). Aangezien het Stedelijk Centrum voor Volwassenenonderwijs in Antwerpen geen aanbod meer had in het schooljaar 2006-2007, wordt het ook niet meer in de statistieken opgenomen (-1 = 117).

Figuur 62: Aantal Centra voor volwassenenonderwijs – schooljaar 2005-2006 (1)

Provincie	Gemeenschaps- onderwijs	Privaat- rechterlijk	Provincie	Gemeente	Vlaamse Gemeenschaps- commissie	TOTAAL
Antwerpen	8	16	1	7	-	32
Vlaams-Brabant	5	9	1	2	-	17
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1	7	-	-	1	9
West- Vlaanderen	5	10	1	3	-	19
Oost-Vlaanderen	6	10	6	2	-	24
Limburg	4	8	5	1	-	18
TOTAAL	29	60	14	15	1	119

(2) In een aantal centra voor volwassenenonderwijs wordt zowel secundair als hoger onderwijs voor sociale promotie ingericht. In deze tabel worden deze instellingen slechts éénmaal geteld.

De cijfergegevens aangaande het aantal unieke inschrijvingen/aantal cursisten zijn terug te vinden op de website van het departement onderwijs: <http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsstatistieken>

3.4.1.2 Statistische gegevens CBE's

In onderstaande tabel is de spreiding van de Centra voor Basiseducatie terug te vinden per provincie. Naar volgend jaar wordt deze indeling volledig verlaten en zal er gewerkt worden per regio of m.a.w. per consortium.

Figuur 63: Spreiding Centra voor Basiseducatie per provincie

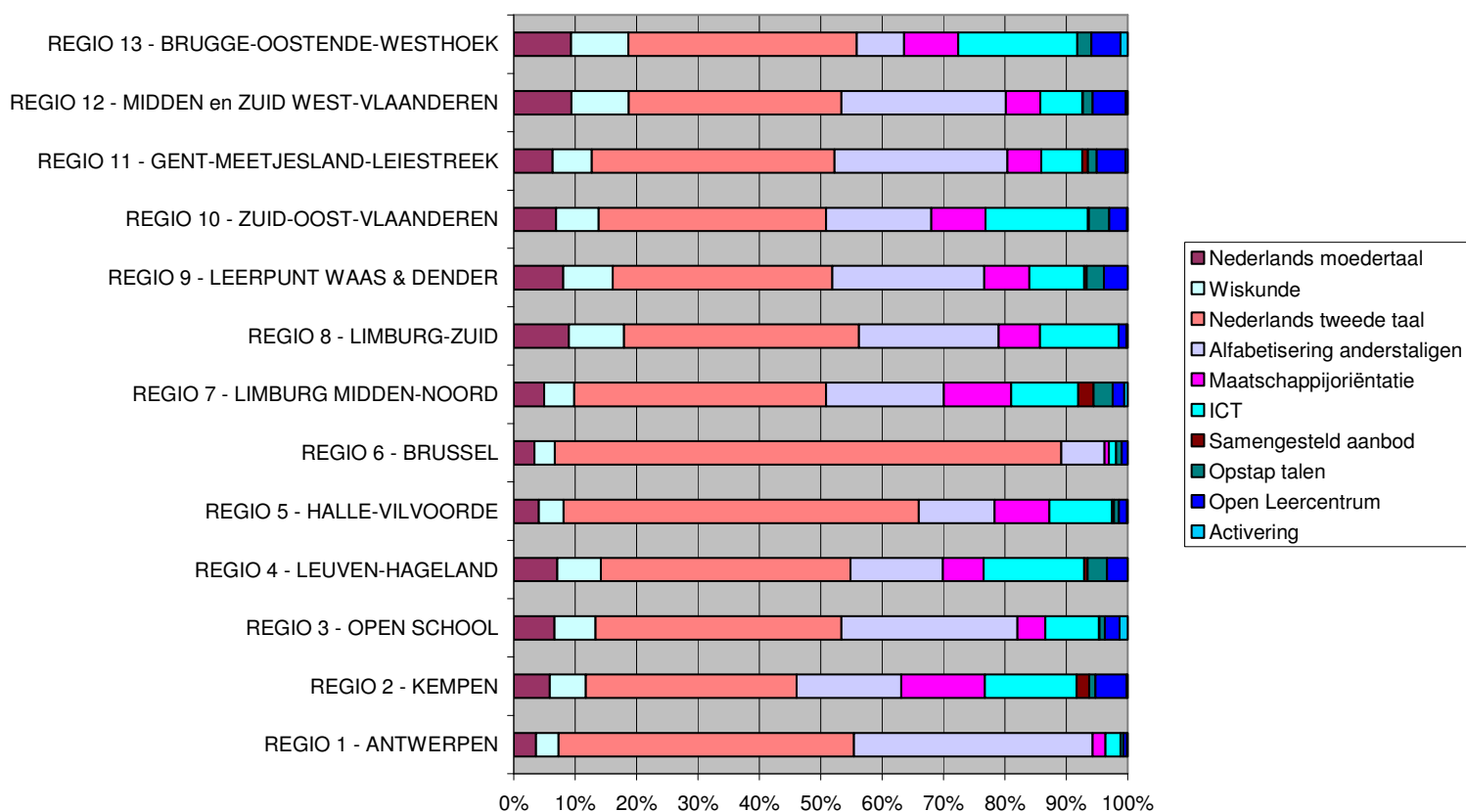
Antwerpen	Antwerpen
	Klein-Brabant Rupelstreek
	Mechelen-Lier-Heist o/d Berg
	Noord-Antwerpen
	Noorderkempen
	Zuiderkempen
Vlaams-Brabant	Hageland
	Leuven
	Midden-Brabant
	Brussel
West-Vlaanderen	Halle-Pajottenland
	Westhoek
	Oostende
	Brugge
	Midden-West-Vlaanderen
Kortrijk	

Oost-Vlaanderen	Meetjesland
	Gent
	Ninove
	Aalst
	Dendermonde
	Waasland
	Vlaamse Ardennen
Limburg	Noord-Limburg
	Genk
	Hasselt
	Zuid-Limburg
	West-Limburg
	Maasland

De vraag die we ons verder kunnen stellen is hoe de spreiding van het aanbod respectievelijk per provincie of per regio is. In onderstaande tabel zijn de gepresteerde deelnemersuren weergegeven per leerdomein.

Figuur 64: Gepresteerde deelnemersuren per leerdomein

Gepresteerde deelnemersuren per leerdomein



Aantal personeelsleden

In de Centra voor Basiseducatie zijn in totaal 863 mensen tewerk gesteld volgens de personeelsbevraging van eind 2007. Dit vertegenwoordigde 606 VTE's.

Figuur 65: aantal personeelsleden CBE

Centrum	totaal VTE's	aantal koppen
CBE Aalst	11,49	15
CBE Antwerpen	102,04	162
CBE Brugge	16,53	22
CBE Brusselleer	50,15	77
CBE Dendermonde	14,20	17
CBE Genk	27,46	40
CBE Gent	42,75	61
CBE Hageland (Diest)	15,55	18
CBE Halle (Pajottenland)	22,00	24
CBE Hasselt	12,49	20
CBE Klein-Brabant (Willebroek)	11,83	16
CBE Kortrijk	16,73	30
CBE Leuven	26,48	39
CBE Maasland (Maasmechelen)	12,20	15
CBE Mechelen (Heist o/d B.-Lier)	37,43	53
CBE Meetjesland (Eeklo)	10,39	13
CBE Midden-Brabant (Machelen)	28,13	34
CBE Midden-West-Vlaand. (Roes.)	10,25	13
CBE Ninove	9,47	13
CBE Noord-Antwerpen (Kapellen)	7,29	17
CBE Noord-Limburg (Overpelt)Peer	7,32	10
CBE Noorderkempen (Turnhout)	20,73	30
CBE Oostende	12,65	15
CBE Vlaamse Ardennen (Ronse)	9,03	14
CBE Waasland (Sint-Niklaas)	19,17	27
CBE Westhoek (Diksmuide)	11,59	17
CBE West-Limburg (Beringen)	15,82	21
CBE Zuiderkempen (Geel)	11,65	19
CBE Zuid-Limburg (Sint-Truiden)	14,18	18
	607,0029	870

3.5 Personeel

3.5.1 Dienstverleningspakket

De betaling van de personeelsleden tewerkgesteld in de CVO's gebeurt volgens het principe van het derde betalersysteem. De aanstellingsopdrachten worden door de centra doorgegeven. Na controle van de gegevens op o.a. de regelgeving worden de opdrachten omgezet naar correcte en tijdige betalingsopdrachten. Daarnaast worden de aanstellingsgegevens verwerkt in het administratieve dossier. Dit alles gebeurt nu nog enkel voor de personeelsleden tewerkgesteld in de CVO's maar zal vanaf september 2008 uitgebreid worden naar de CBE's. Sinds september 2007 verloopt de informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor 33 centra via het systeem van het elektronisch personeelsdossier (EPD).

De uitvoering van deze taakstelling gebeurt in de werkstations.

Om de betalingen van het personeel van de centra voor volwassenenonderwijs zo correct en tijdig mogelijk te laten verlopen werden alle centra voor volwassenenonderwijs toegewezen aan een medewerker van een werkstation die vervolgens verantwoordelijk is voor het betalen en beheren van de personeelsdossiers van de hun toegewezen sector. Bij de verdeling wordt rekening gehouden met het aantal dossiers per centrum en met de tewerkstellingsgraad van de medewerker (fulltime, 80%, 50%,...).

Het beheer van een sector omvat niet enkel het coderen van de diverse betaalopdrachten, maar ook het verrichten van een waaier van diensten in het kader van de betalingen. Zo moet de medewerker ondermeer ook het ziekteverlof opvragen en bijhouden en moet hij/zij communiceren met het centrum en diverse vragen beantwoorden (via e-mail, briefwisseling, telefonisch, fax).

Ook voor het schooljaar 2006-2007 heeft de afdeling Volwassenenonderwijs ingestaan voor de uitbetaling van de salarissen van alle personeelsleden (zowel statutaire als contractuele) van de centra voor volwassenenonderwijs. Dit zijn het bestuurs- en onderwijzend personeel en het administratief personeel, voor zover zij via het derde-betalerssysteem betaald werden.

De cel personeel heeft drie grote dienstverleningspakketten:

- Betalen van de personeelsleden van de centra voor volwassenenonderwijs (geldelijk dossier)
- Het beheer van het administratief dossier van de personeelsleden van de centra voor volwassenenonderwijs (loopbaanfiche, pensioendossier, vaste benoeming, ...)
- Het elektronisch personeelsdossier (EPD)

3.5.1.1 Betalen van de personeelsleden

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Evaluatie van bestaande procedures
- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op optimalisering van de procedures
- Betalingssysteem van het personeel voor de cvo's evalueren
- EPD bestuderen, ontwikkelen en implementeren

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Gestandaardiseerde documenten – persen
- Informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik
- Vernieuwd betalingssysteem EPD
- Vernieuwd systeem gegevensbeheer personeel

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Mededelingen van de cel personeel
- Infosessies
- Bezoeken van/aan klanten
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen ... van en met klanten
- Omzendbrieven

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Het coderen van de diverse betaalopdrachten in het weddensysteem;
- Het berekenen van sommige bedragen die niet automatisch door het weddensysteem worden gegeneerd;
- Het verrichten van allerlei diensten in het kader van de betalingen: taalafwijkingen, afwijking HOSP, aanvragen erkenning nuttige ervaring, valorisatie voorgaande diensten, berekening wachtgelden, pensioendossiers,...;
- Controle financiering- en subsidiëringsvoorwaarden;
- Controle voorwaarden vaste benoeming;
- Vaststellen hoofdambt-bijbetrekking;
- Opvolgen procedure nuttige ervaring;
- Opvragen gegevens aan cvo's;
- Beheren van de dossiers van de personeelsleden van de cvo's;
- Opstellen van pensioendossiers;
- Voortdurend bijscholen van de kennis van de regelgeving door de agenten;
- Samenwerkingsakkoorden;
- Verlenen van terugbetalingfaciliteiten;

B. Producten

- Correcte en tijdige betalingen/coderingen
- Pers-formulieren en elektronische zendingen (RL's)
- Up-to-date persoons- en afgewerkte pensioendossiers
- Indienstredingdossier met verantwoordingsstukken
- Verlenen van afwijkingen
- Beslissingen inzake nuttige ervaring
- Beslissingen inzake valorisatie
- Interne werkbladen/bestanden

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Het mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- Het beantwoorden van vragen over de betalingen van het personeel, het interpreteren van de betaalregels
- Het oplossen van rechtspositionele vraagstukken
- Kwaliteitscontrole betalingen
- Kwaliteitscontrole personeelsdossiers
- Kwaliteitscontrole maandelijkse schoollistings
- Nazicht risicolijsten
- Grondige controle rechtsgrond terugvorderingen
- Supergebruiker (testpersoon voor nieuwe mainframetoepassingen)
- Nazicht personeelsdossiers

B. Producten

- Telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- Brieven van het agentschap
- Klachtrecht
- Correspondentie
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving
- Steekproeven ter controle van de betalingen
- Terugvorderingen – voorschotten – achterstallen
- Drufo's
- Lijstenbeheer kwaliteit
- Foutenrapport
- documenten

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Interne verantwoording : BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC
- Bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- Bijdrage aan het activiteitenverslag van het agentschap
- Bijdrage aan rapport subdelegatie
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen, staf,..)

3.5.1.2 Beheer administratief dossier personeel CVO's

Naast de betalingen vormt het beheer van het administratief dossier een zeer belangrijk onderdeel van het takenpakket van de afdeling Volwassenenonderwijs.

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Evaluatie van bestaande procedures
- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Opstarten van registratiesysteem voor nazicht dossiers

B. Producten

- Brieven van de administratie
- Informatie en discussienota's voor intern en extern gebruik

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plannen

B. Producten

- Omzendbrieven
- Mededelingen van de cel personeel

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Opvragen gegevens aan cvo's
- Nazicht van de dossiers door elke agent voor zijn/haar sector
- Kenniscel voor meer specifieke taken (TBS 58+, specifieke dossiers, diverse berekeningen en simulaties,...)

- Verrichten van allerlei diensten in het kader van goed beheer personeelsdossiers (vb. opvragen/actualiseren ziekteverlof)
- Ondersteuning en opleiding (nieuwe) medewerkers
- Intern documentatiesysteem medewerkers (deelname aan Weetulex, agendering op Weetufash, schooldirect,...)

B. Producten

- Dienstbrieven
- Kenniscel: gegevens die niet automatisch door het systeem gegenereerd worden, ramingen
- Personeelsgegevens leveren: bijvoorbeeld attest gepresteerde onderwijsdiensten in het volwassenenonderwijs
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen voor de besprekingen van moeilijke dossiers
- Personeelsdossiers (vb. geactualiseerde dossiers op het vlak van loopbaanfiche en ziekteverlof, pensioendossiers,...)
- Instructies

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- kwaliteitscontrole nazicht
- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten
- opvolgen van registratiesysteem
- nazicht personeelsdossiers volwassenenonderwijs
- foutenrapport opstellen

B. Producten

- Steekproeven van de dossiers
- Correspondentie
- Klachtrecht
- Telefonische en direct mondelinge contacten
- Foutenrapporten
- Rapporten: kwartaalrapport en jaarverslag
- Financieel rapport (terugvorderingen en bijbetalingen)
- Verduidelijken van de resultaten aan de coördinatoren werkstations en groepschefs werkstations
- Nazicht van gecorrigeerde dossiers

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Interne verantwoording: BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

B. Producten

- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering

3.5.1.3 Elektronisch personeelsdossier (EPD)

Op 30 september 2005 heeft de directieraad van het departement Onderwijs beslist om met ingang van het schooljaar 2007-2008 het elektronisch personeelsdossier (EPD) in te voeren voor de centra voor volwassenenonderwijs. Dit EPD, dat al 10 jaar bestaat voor het basis en secundair onderwijs, maakt het mogelijk om via elektronische weg opdrachten, dienstonderbrekingen, adreswijzigingen en dergelijke door te geven aan de administratie. Vanuit dit EPD volgt dan via een link naar het weddensysteem de uitbetaling van de lonen.

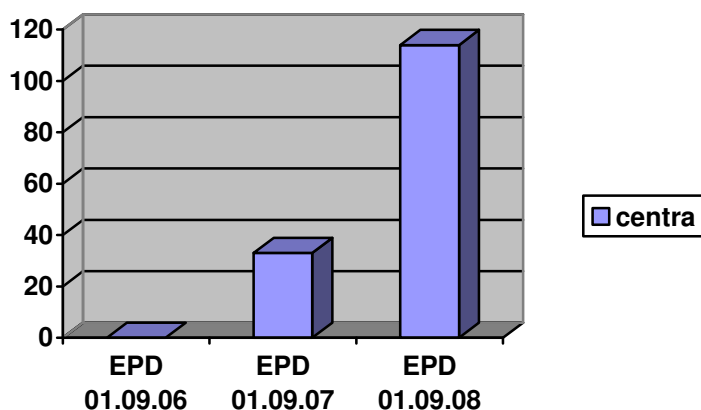
Tijdens de analysefase die liep in het voorjaar van 2006 werd nauw samengewerkt met EDS Telindus en het EPD-team. Deze samenwerking resulteerde in aanpassingen aan de bouw van het EPD

specifiek nodig voor het volwassenenonderwijs (bv. de module hoofd-bijambt-bepaling, anciënniteitberekening, baremabepaling,....).

Op 1 januari 2007 werd er dan gestart met de pilootfase. Hieraan hebben zes centra voor volwassenenonderwijs deelgenomen. Op 29 maart 2007 werd er een infosessie georganiseerd waarbij het project voor de uitbreiding van het Elektronisch Personeelsdossier (EPD) voor de centra voor volwassenenonderwijs werd toegelicht. Naast een uiteenzetting over het communicatiemodel, de technische handleiding en de gebruikershandleiding werd ook de verdere planning geschetst. Een belangrijke mijlpaal hierin was de 'testfase', die liep van 02.04.2007 tot en met 31.07.2007. Na deze testfase kregen 33 centra, op basis van hun gezonden testzendingen en de feedback hierover een 'go' om te starten met EPD. Deze centra werken respectievelijk met een commercieel softwarepakket of met een eigen ontwikkeld programma. Een belangrijke voorwaarde is wel dat het softwarepakket de certificering 'Blauwe wimpel' heeft behaald. Om hieraan te kunnen voldoen is er voor 1 specifiek softwarepakket nog een extra pre-testfase ingericht geweest. Deze fase liep van 05.11.2007 tot en met 31.12.07 en hieraan hebben 2 centra deelgenomen. Tot slot is er nog een laatste testfase geweest, die liep van 15.01.08 tot en met 31.03.08 (met voor enkele centra een verlenging tot 31.05.08). Het is de bedoeling dat alle centra uitrollen op 1 september 2008.

Op datum van 1 september 2008 zijn alle centra ingestapt in het project EPD via het sturen van (test) zendingen. Concreet wil dit zeggen dat 97% van het totale aantal personeelsleden in het volwassenenonderwijs de betaling van de wedde 2008 via het elektronisch personeelsdossier zal verlopen.

Figuur 66: evolutie deelname centra aan EPD

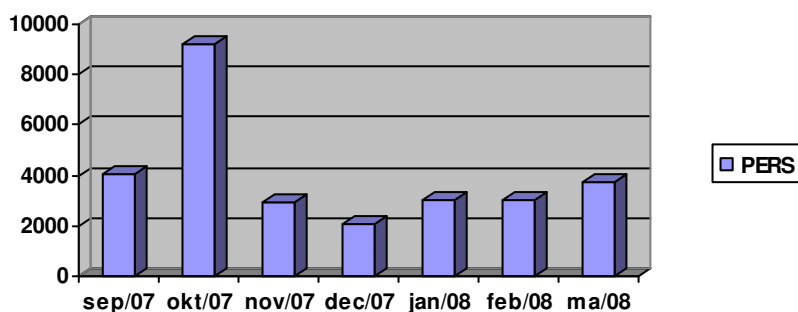


Het spreekt voor zich dat de invoering van het EPD een grote vermindering van de papierstroom zal meebrengen: het papier, de zogenaamde PERS-formulieren wordt immers vervangen door een elektronische zending (record-layouts). In principe zorgt de verminderde papierstroom niet echt voor een vermindering in gegevensstroom omdat het doorgeven van bepaalde gegevens nodig blijft om de correcte uitbetaling van de salarissen te garanderen. Zeker is dat de gegevens die het EPD opvraagt strikt noodzakelijk zijn voor de betaling.

Zo zijn er nog altijd documenten die zullen moeten opgestuurd worden, waaronder een kopie van het diploma, een doktersattest, een afwijking HOSP, een afwijking cumulatie, aanvraag nuttige ervaring... De afwijking HOSP en cumulatieafwijking - die niet verdwijnen met de komst van EPD - werden vernieuwd en kregen bij beslissing van de cel Taaladvies en de Dienst Wetsmatiging het 'kwaliteitslabel eenvoudig formulier'. Dit kadert in het project rond het formulierenbeheer van de Vlaamse overheid.

In de periode 01.09.07-31.03.08 werden er 27.903 PERS-formulieren ingestuurd. Wanneer in het EPD-project de papieren PERS-formulieren worden vervangen door elektronische zendingen houdt dit in dat er op jaarbasis een significant aantal documenten minder verstuurd zullen worden naar de medewerkers van de werkstations.

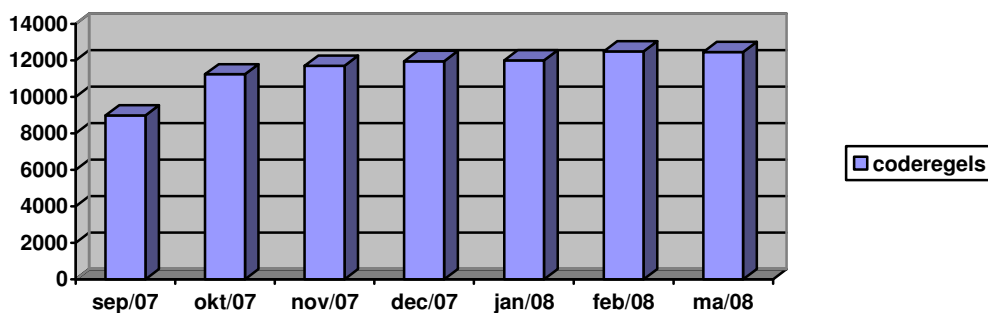
Figuur 67: Aantal PERS-formulieren



Ook wat betreft de werkwijze van de verwerking van de betaling zal EPD een wijziging inhouden. Momenteel moet elke medewerker voor de centra die nog niet elektronisch gaan manueel een codering inbrengen in het weddensysteem.

Voor de periode 01.09.07 – 31.03.08 betekende dit dat 80.829 coderegels manueel verwerkt werden.

Figuur 68: Aantal manueel verwerkte coderegels



3.5.2 Outcome personeel

Figuur 69: aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per personeelscategorie betaald in februari 2007

	mannen	vrouwen	totaal
secundair volwassenenonderwijs			
contractueel administratief personeel*	2,00	3,00	
onderwijzend personeel	1482,98	2547,56	4030,54
bestuurspersoneel	100,04	84,58	184,63
ondersteunend personeel	61,19	283,09	344,29
	1646,22	2918,24	4564,45
hoger beroepsonderwijs			
onderwijzend personeel	365,40	308,90	674,31
bestuurspersoneel	34,77	19,00	53,77
ondersteunend personeel	6,02	26,87	32,89
	406,18	354,77	760,96

(*) betaald in werkstation 49

Figuur 70: aantal fulltime equivalenten in organieke betrekkingen volgens administratieve toestand

	mannen	vrouwen	% HA/BB	vast/tijdelijk
secundair volwassenenonderwijs				
hoofdambt			93%	
tijdelijk vacant	515,76	949,83		36%
vast benoemd	872,24	1760,15		64%
bijbetrekking			7%	
tijdelijk vacant	204,01	98,71		97%
vast benoemd	8,36	1,84		3%
hoger beroepsonderwijs				
hoofdambt			83%	
tijdelijk vacant	114,31	133,34		40%
vast benoemd	180,88	184,79		60%
bijbetrekking			17%	
tijdelijk vacant	96,35	29,19		97%
vast benoemd	4,48	0,00		3%

Opmerkingen:

- Organiek is een vaste benoeming in een bijbetrekking onmogelijk. De 3% betreft personeelsleden die bij overgangsmaatregel in een bijbetrekking zijn benoemd.
- Bij vergelijking van tabel 1 en tabel 2 blijkt dat 171,17 fulltime equivalenten als vervanger zijn aangesteld.

Figuur 71: Aantal personeelsleden (vervangers inbegrepen) per personeelscategorie betaald in februari 2007

	mannen	vrouwen	totaal
secundair volwassenenonderwijs			
contractueel administratief personeel*	2	3	
onderwijzend personeel	3045	4162	7207
bestuurspersoneel	184	152	336
ondersteunend personeel	105	445	550
	3336	4762	8098
hoger beroepsonderwijs			
onderwijzend personeel	1200	829	2029
bestuurspersoneel	64	44	108
ondersteunend personeel	13	47	60
	1277	920	2197

(*) betaald in werkstation 49

Er zijn 399 personeelsleden die zowel in secundair volwassenenonderwijs als in hoger beroepsonderwijs zijn betaald

Figuur 72: Aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per net (begroting) betaald in februari 2007

	mannen	vrouwen	totaal
secundair volwassenenonderwijs			
gemeenschapsonderwijs	582,76	985,47	1568,23
officieel gesubsidieerd onderwijs	437,27	732,02	1169,28
vrij gesubsidieerd onderwijs	626,19	1200,75	1826,94
	1646,22	2918,24	4564,45
hoger beroepsonderwijs			
Gemeenschapsonderwijs	130,2327	94,592	224,82
Officieel onderwijs	78,8789	81,88	160,76
Gesubsidieerd onderwijs	197,0727	178,3018	375,37
	406,18	354,77	760,96

Figuur 73: Aantal uitgeoefende opdrachten per net betaald in februari 2007

	mannen	vrouwen	totaal
secundair volwassenenonderwijs			
gemeenschapsonderwijs	1810	2520	4330
officieel gesubsidieerd onderwijs	1261	1703	2964
vrij gesubsidieerd onderwijs	2429	3360	5789
	5500	7583	13083
hoger beroepsonderwijs			
Gemeenschapsonderwijs	454	331	785
Officieel onderwijs	315	299	614
Gesubsidieerd onderwijs	870	716	1586
	1639	1346	2985

Figuur 74: aantal personeelsleden (vervangers inbegrepen) per net betaald in februari 2007

	mannen	vrouwen	totaal
secundair volwassenenonderwijs			
gemeenschapsonderwijs	1055	1527	2582
officieel gesubsidieerd onderwijs	772	1089	1861
vrij gesubsidieerd onderwijs	1462	2072	3534
	3289	4688	7977
hoger beroepsonderwijs			
Gemeenschapsonderwijs	334	226	560
Officieel onderwijs	251	191	442
Gesubsidieerd onderwijs	688	482	1170
	1273	899	2172

Figuur 75: Gemiddelde grootte van het volume aanstelling per personeelslid en per net

	mannen	vrouwen	totaal
secundair volwassenenonderwijs			
gemeenschapsonderwijs	55%	65%	61%
officieel gesubsidieerd onderwijs	57%	67%	63%
vrij gesubsidieerd onderwijs	43%	58%	52%
	50%	62%	57%
hoger beroepsonderwijs			
Gemeenschapsonderwijs	39%	42%	40%
Officieel onderwijs	31%	43%	36%
Gesubsidieerd onderwijs	29%	37%	32%
	32%	39%	35%

Figuur 76: aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per leeftijdscategorie betaald in februari 2007

	mannen	vrouwen	totaal
secundair volwassenenonderwijs			
tot en met 25 jaar	46,44	101,90	148,34
van 26 tot en met 30 jaar	184,66	443,04	627,69
van 31 tot en met 35 jaar	195,64	395,78	591,42
van 36 tot en met 40 jaar	235,66	418,47	654,13
van 41 tot en met 45 jaar	278,17	561,24	839,41
van 46 tot en met 50 jaar	283,90	555,60	839,50
van 51 tot en met 55 jaar	252,81	322,35	575,16
van 56 tot en met 60 jaar	129,27	104,90	234,17
van 61 tot en met 65 jaar	39,68	14,95	54,63
hoger beroepsonderwijs			
tot en met 25 jaar	5,25	10,00	15,25
van 26 tot en met 30 jaar	30,38	48,80	79,18

van 31 tot en met 35 jaar	32,89	53,56	86,45
van 36 tot en met 40 jaar	50,17	59,43	109,60
van 41 tot en met 45 jaar	64,86	51,39	116,25
van 46 tot en met 50 jaar	81,35	70,16	151,52
van 51 tot en met 55 jaar	75,99	38,87	114,85
van 56 tot en met 60 jaar	44,23	20,74	64,96
van 61 tot en met 65 jaar	21,06	1,82	22,88

Figuur 77: Weerslag modulair onderwijs (aantal fte per maand)

jaar	maand	HS 317	HS 417
2007	sept.	4378,96	716,79
	okt.	4429,92	726,12
	nov.	4453,11	728,64
	dec.	4468,25	729,91
2008	jan.	4485,47	734,34
	feb	4564,45	760,96
	mrt	4706,76	765,44
	apr	4581,51	764,46
	mei	4617,57	768,59
	juni	4554,58	762,81

3.5.3 Kwaliteitscontrole

De controle op de correctheid van de personeelsdossiers wordt verricht door een aparte cel buiten de werkstations. Deze cel fungeert als een intern controle instrument. De rapportering gebeurt per kwartaal en jaarlijks wordt er een verslag opgemaakt.

3.5.3.1 Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers

In het kalenderjaar 2007 konden voor de CVO's 384 stamnummers worden doorgenomen, verspreid over 423 instellingen.

In het kader van de geleidelijke implementatie van de gegevens van de personeelsdossiers CVO naar het EPD toe, werd aan de cel KC gevraagd, een aantal personeelsdossiers te onderzoeken waarvoor overgangsmatregelen m.b.t. de bekwaamheidsbewijzen/barema's dienden te worden ingevoerd.

De medewerkers van de werkstations konden elk een aantal desbetreffende dossiers aanbrenge (ong. 50% van het totaal aantal onderzochte dossiers).

Mede in het kader van de voorbereidingen m.b.t. de invoering van het EPD, werd ook in 2007 bijzondere aandacht besteed aan nazicht van de loopbaanoverzichten.

Figuur 78: Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers

Indicator	Aantal fouten	Percentage fouten t.o.v. nageziene dossiers
1. Volledigheid dossier	14	3,3 %
2. Vaste benoeming	1	0,2 %
3. Barema/bekwaamheidsbewijs	52	12,3 %
4. Geldelijke anciënniteit	70	16,6%
5. Opdracht	28	6,7%
6. Dienstonderbreking	7	1,7%
7. Ziekteverloven	1	0,2%
TOTAAL	173	

Er werden 384 stamnummers nagezien, verspreid over 423 instellingen

3.5.3.2 Budgettaire weerslag van de herzieningen in kalenderjaar 2007

Figuur 79: budgettaire weerslag van de herzieningen in 2007 (in euro)

Periode	Terugvorderingen	Bijbetalingen
1 ^{ste} kwartaal 2007	2.505,84	28.725,63
2 ^{de} kwartaal 2007	3.611,77	40.731,55
3 ^{de} kwartaal 2007	1.433,22	15.963,47
4 ^{de} kwartaal 2007	2.996,52	8.425,46
TOTAAL	10.547,35	93.846,11

3.5.3.3 Kwaliteitscontrole op de proefbetalingen

Door de cel "Wedden – DINCO" van de afdeling Advies en Ondersteuning onderwijspersoneel van het AgODi werden in 2007 een aantal listings voor gedetailleerd onderzoek overgemaakt:

- Maandelijks : de proefbetalingen voor de wedden van de lopende maand;
- Einde mei/begin juni : betaling vakantiegeld van het lopend kalenderjaar;
- Half juni: de automatische herziening van de eindejaarstoelage van het vorig kalenderjaar;
- Half juni: uitgestelde bezoldiging voor de maand juli voor de tijdelijke personeelsleden;
- Half juli: uitgestelde bezoldiging voor de maand augustus voor de tijdelijke personeelsleden;
- Eind november/begin december : de eindejaarstoelage van het lopend kalenderjaar;
- Begin december: herziening vakantiegeld van het lopend kalenderjaar;

3.6 Afstandsonderwijs Begeleid Individueel Studeren

BIS biedt onderwijs aan via afstandsonderwijs onder de vorm van schriftelijke cursussen en cursussen via het Internet. In 2006 richtte BIS zich nog naar drie doelgroepen: het brede publiek, cursisten die zich voorbereiden op de Centrale Examencommissie en gedetineerden. Op 12 december 2006 werd beslist om BIS afbouwend te stoppen. Dit resulteerde in een organisatieplan voor afbouw van de dienstverlening en twee projectplannen: één voor de afbouw en overdracht van BIS Schriftelijk, één voor de afbouw en overdracht van BIS Online.

In de loop van 2007 werd de dienstverlening voor het brede publiek afgebouwd. Een eerste stap hierin was de stopzetting op 16 april van de inschrijvingen voor de schriftelijke cursussen voor het brede publiek. Cursisten die ingeschreven waren vóór die datum behouden wel het recht op drie jaar begeleiding. De stopzetting van de inschrijvingen voor de online cursussen volgde op 1 december 2007. Dit betekent dat de dienstverlening van BIS Online een einde nam in april 2008. BIS Schriftelijk verzorgt nog afstandsonderwijs aan cursisten die zich voorbereiden op de Centrale Examencommissie en aan gedetineerden.

Het afstandsonderwijs wordt overgedragen naar de sector: de CVO's, de CBE's, VDAB, Syntra en SoCius. Ten einde deze overdracht maximaal te ondersteunen wordt het cursusmateriaal van BIS ter beschikking gesteld van deze organisaties. In oktober 2007 werd het cursusmateriaal van BIS Schriftelijk op DVD bezorgd aan de CVO's, de CBE's, VDAB, Syntra, Socius en de lerarenopleidingen van de hogescholen. Het cursusmateriaal van BIS Online werd in de loop van 2007-2008 aangepast zodat het platformafhankelijk inzetbaar is. De cursussen van BIS online die begin 2007 nog in productie waren worden ook verder afgewerkt. Er werd geopteerd de cursussen gratis en onder een creative commonslicentie voor niet-commercieel gebruik ter beschikking te stellen, dit om de sector maximaal te ondersteunen bij het uitbouwen van gecombineerd onderwijs of afstandsonderwijs. De investeringen die de overheid deed in de ontwikkeling van cursusmateriaal worden op deze manier ook gevaloriseerd.

Een aantal CVO's maken momenteel gebruik van de leeromgeving en de lessen van BIS Online. Ten einde de continuïteit van deze trajecten in gecombineerd onderwijs te garanderen, bleef de leeromgeving van BIS Online gedurende het schooljaar 2007-2008 toegankelijk voor de CVO's die dit wensden. Vanaf september 2008 zal het materiaal beschikbaar zijn op het leermiddelenportaal Klascement.net.

3.6.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

Gezien de dienst BIS wordt afgebouwd zullen er geen wijzigingen meer gebeuren om de dienstverlening te verbeteren. Alle inspanningen worden gericht op het in stand houden van de kwaliteit van de huidige dienstverlening.

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

- A. Omschrijving
 - Informatie verstrekken, overleg plegen
- B. Producten
 - Interne communicatie m.b.t. statistieken, geplande activiteiten, aangepaste werkafspraken
 - Informatieverstrekking cursisten: telefoon, brief, e-mail, website, brochures
 - Overleg/infosessies/informatieverstrekking m.b.t. overdracht materiaal

Proces 3: Producten en diensten leveren

- A. Omschrijving

BIS Overhead

- Beheer inschrijvingsgelden: verwerken ontvangsten, vrijgestelde cursisten, terugstortingen, facturen
- Contractbeheer auteurs en leveranciers: opmaak en opvolging
- Klachtenbehandeling
- Applicatiebeheer
- Beschikbaarheid servers waarborgen
- Opvolgen lopende contracten inputfirma
- Doorvoeren noodzakelijke softwareaanpassingen (bv. SEPA)
- Opstellen van documenten op vraag van het kabinet
- Opstellen van handleidingen / verzamelen sjablonen met als doel de continuïteit tot 2010 te kunnen garanderen (schriftelijk) en de kennis van BIS Online te kunnen overdragen

Mentorenbeheer

- Ondersteuning
- Beheer mailbox elektronische huistaken
- Kwaliteitscontrole
- Beheer mentorenbestand (o.a. vervangingen)
- Financieel beheer

BIS Klassiek

Cursistenbeheer

- Inschrijving: inschrijving (via telefoon, brief of website), verzenden lespakketten; verzenden extra cursusmateriaal ...
- Verwerken huistaken: verzamelen, doorsturen aan mentoren, terugsturen naar cursisten
- Troubleshooting
- Beheer cursistenbestand
- Attestering
- Communicatie: telefonische en schriftelijke vragen, technische ondersteuning

Cursusontwikkeling (in afbouw)

- Opvolging lopende cursusontwikkeling (auteurs, didactici, native speakers, taalcontrole, illustrator, didactisch materiaal, copyright, lay-out ...)
- Oplevering
- Lay-out
- Controle opgeleverd materiaal/acceptatie
- Uitbetaling auteurs
- Inschrijfbaar maken cursus
- Communiceren naar medewerkers, mentoren en cursisten

Cursusbeheer

- Stockbeheer didactisch materiaal

Vorbereiding cursusoverdracht

- Vermeldingen toevoegen m.b.t. auteursrecht
- Verwijderen auteursrechterlijk beschermd materiaal
- Indelen en hernoemen van cursusbestanden
- Reproductie en verspreiding van DVD's

BIS Online

Cursistenbeheer

- Inschrijving: verwerking betaling, toegang verlenen tot cursus
- Troubleshooting
- Communicatie: telefonische en schriftelijke vragen, technische ondersteuning

Beheer cursistenbestand

- Attestering
 - Cursusontwikkeling:*
 - Opvolging lopende cursusontwikkeling (auteurs, didactici, native speakers, taalcontrole, illustrator, audio-opnames, input, copyright, lay-out ...)
 - Correcties
 - Controle materiaal/acceptatie
 - Uitbetaling auteurs en andere
 - Vorbereiding cursusoverdracht*
 - Vorbereiding overdracht naar educatieve portaalsite en VDAB: overleg
 - Platformonafhankelijk maken van cursussen
 - Toevoegen van metadata
- B. Producten
- Kwaliteitsvolle cursussen
 - Kwaliteitsvolle begeleiding
 - Vlotte administratieve afhandeling van inschrijvingen en cursusverloop
 - Correcte uitbetaling van mentoren, auteurs en derden
 - Overdracht van cursusmateriaal

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

- A. Omschrijving
- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie)
- B. Producten
- Telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met klanten
 - Brieven en correspondentie

Proces 5: Verantwoording afleggen

- A. Omschrijving
- Interne verantwoording: BSC
 - Externe verantwoording: op basis van BSC
- B. Producten
- Bijdrage aan het activiteitenverslag van het Agentschap
 - Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen, e.a.)

3.6.2 Outcome

In 2006 werden er 17.596 proefinschrijvingen genomen voor cursussen van BIS Schriftelijk. Hiervan resulteerde bijna 80% in een daadwerkelijke inschrijving in een cursus, mits betaling of aanlevering van een attest voor vrijstelling van inschrijvingsgeld. Die verhouding vinden we terug in 2007: van de 12.662 proefinschrijvingen resulteerden er ook bijna 80% in een inschrijving.

Figuur 80: Inschrijvingen 2006

	Proefinschrijvingen		
		<i>Niet ingeschreven</i>	<i>Wel ingeschreven</i>
Jan-april 2006	5.897	1.258	4.639
Mei-aug 2006	4.903	1.038	3.865
Sep-dec 2006	6.796	1.412	5.384
Totaal	17.596	3.708	13.888
		21,1%	78,9%

N.B.: In 2006 werd de doelgroep gedetineerden niet apart opgenomen in de statistieken.

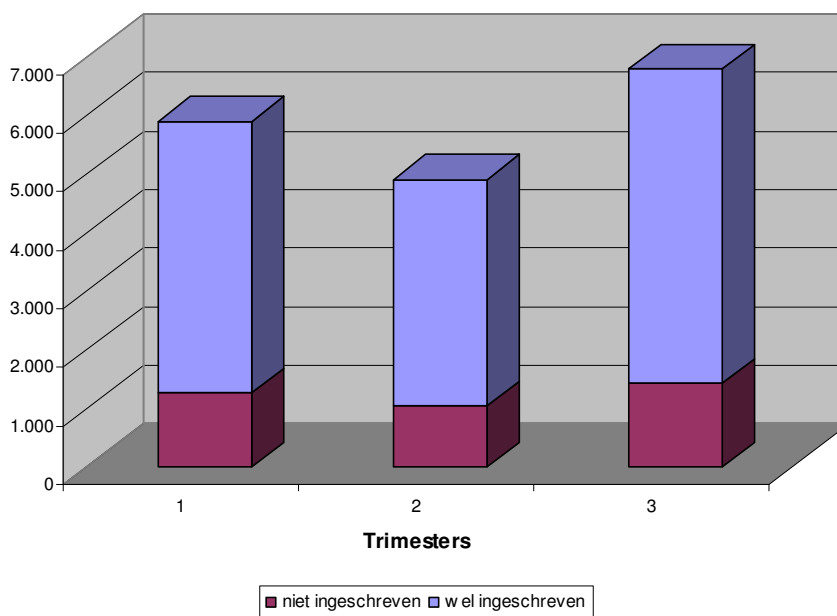
Figuur 81: Inschrijvingen 2007

	Proefinschrijvingen				
		Niet inschreven	Wel ingeschreven		
			EC en brede publiek	Gedetineerd	
Jan-april 2006	10.907	2.026	8.881	8.621	260
Mei-aug 2006	928	270	658	382	276
Sep-dec 2006	827	266	561	224	337
Totaal	12.662	2.562	10.100	9.227	873
		20,2%	79,8%	91,4%	8,6%

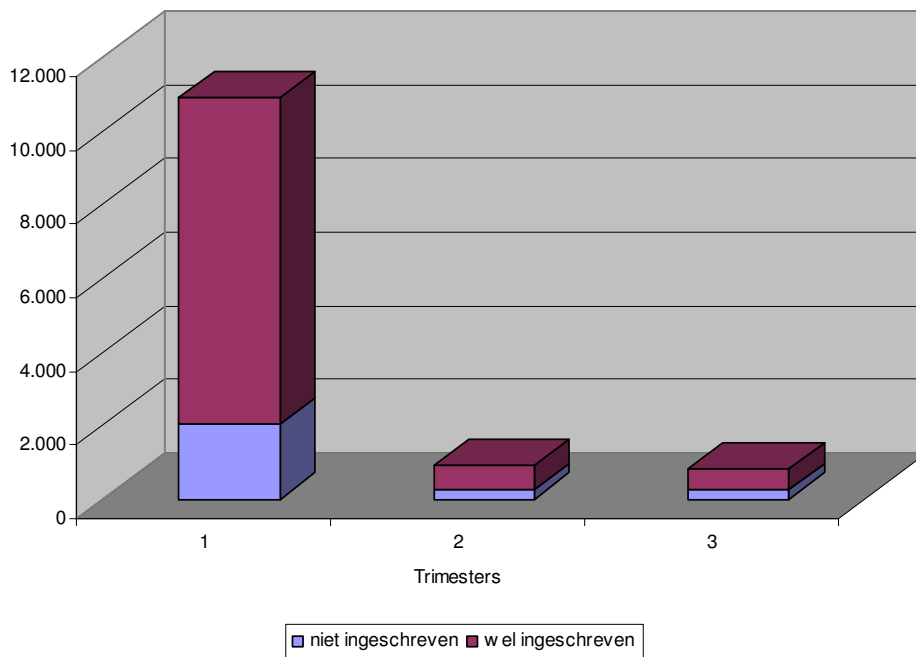
N.B.: In januari werd de doelgroep gedetineerden niet apart opgenomen in de statistieken. Het cijfer voor gedetineerden voor het eerste trimester betreft dus enkel de inschrijvingen van gedetineerden in de maanden februari, maart en april. De inschrijvingen van gedetineerden in januari zitten mee verrekend in het cijfer van EC en brede publiek.

In 2007 werden de inschrijvingen voor het grote publiek stopgezet op 16 april. Dit resulteerde in een grote piek van het aantal inschrijvingen in het eerste trimester van het jaar, vlak voor de datum van stopzetten. Er waren in het eerste trimester van 2007 evenveel inschrijvingen als in twee trimesters van voorgaand jaar.

Figuur 82: aantal inschrijvingen 2006 per trimester

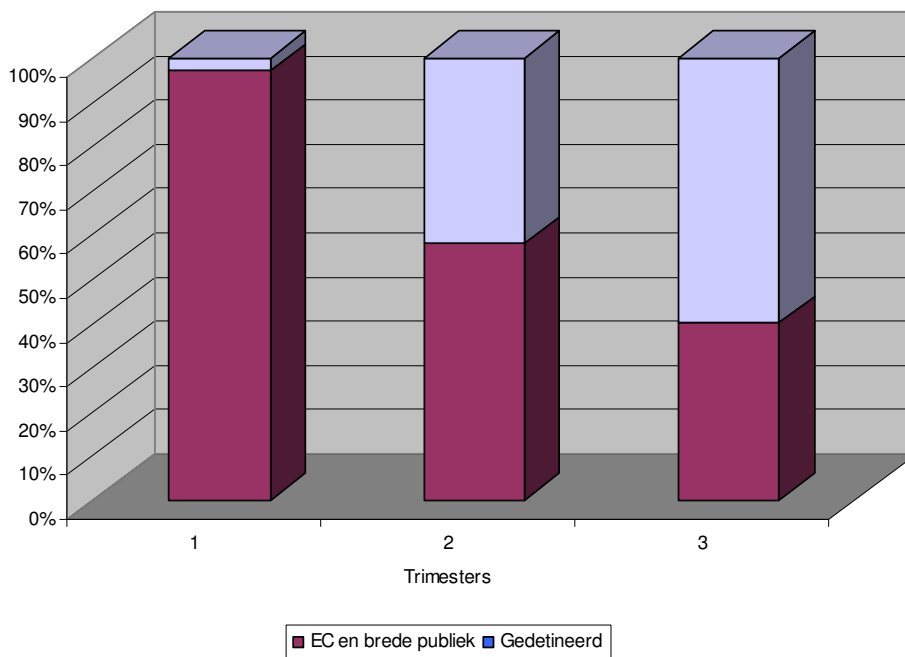


Figuur 83: aantal inschrijvingen 2007 per trimester



De grafiek hierboven toont de terugval van het aantal inschrijvingen. Waar BIS Schriftelijk in het verleden een 5000-tal cursisten per trimester bediende, valt men terug op een 600-tal. De cursisten uit 2006 en de grote groep cursisten die zich inschreef in het eerste trimester van 2007, blijven nog wege op de werking, aangezien een cursus een doorlooptijd heeft van drie jaar.

Figuur 84: percentage inschrijvingen van de doelgroepen per trimester



Deze laatste grafiek toont de verschuiving in de doelgroepen die BIS bediend. Voor de stopzetting op 16 april bediende BIS vooral het brede publiek. Na 16 april bestaat het doelpubliek van BIS ongeveer voor de helft uit gedetineerden en voor de helft uit cursisten die zich voorbereiden op de Centrale Examencommissie. Het brede publiek kan zich immers niet meer inschrijven.

3.7 Mee realiseren van het beleid van de minister

Dagelijks wordt door het verzorgen van de diverse dienstverleningspakketten meegewerkt aan het realiseren van het beleid. Dit is dan ook de kern van het agentschap.

Daarnaast wordt ook vanuit die kernopdrachten meegewerkt aan nieuw beleid. Nieuw beleid wordt door de samenwerking afgetoetst aan de uitvoerbaarheid binnen de administratie maar ook een eerste 'veldaftoetsing' gebeurt.

Het jaar 2007 was beleidsmatig een druk en vernieuwend beleidsjaar voor het volwassenenonderwijs. Hieronder worden de belangrijkste bijdragen besproken voor de personeelsmaterie en voor wat betreft aanbod en organisatie.

3.7.1 Ondersteuning en dienstverlening

Intensief meegewerkt aan het decreet volwassenenonderwijs en de bijhorende uitvoeringsbesluiten.

- **15/06/2007:** Decreet betreffende het volwassenenonderwijs. (B.S. 31/08/2007)
- **21/09/2007:** Besluit van de Vlaamse Regering tot regeling van een aantal aangelegenheden voor de Centra voor Volwassenenonderwijs in uitvoering van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs. (B.S. 29/10/2007)

3.7.1.1 Tot standkoming

Om het ontwerp van het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs te finaliseren zijn er in 2006 drie werkgroepen opgericht, waarin de afdeling Volwassenenonderwijs met materiespecialisten van zowel gegevensbeheer, als centrumbeheer en personeel een cruciale rol speelde.

Immers, de structuur, de organisatie en de financiering van de centra hebben één na één een belangrijke invloed op het personeelsbeleid van de centra. Het was dus noodzakelijk dat de materiespecialisten op de gevolgen voor het onderwijspersoneel wezen bij nieuwe regelgeving met betrekking tot het onderwijsaanbod, de organisatie of de financiering. In dit opzicht was het evident en noodzakelijk dat de afdeling zoveel mogelijk gegevens aanreikte om het beleid te ondersteunen.

Ter illustratie: één van de nieuwe beleidsopties was dat het bestuurs- en onderwijzend personeel vanaf 1 september 2007 niet meer zou gefinancierd worden op basis van een aantal lesuren cursist per ambt, maar op basis van een globale puntenenveloppe, verhoogd met cao-middelen. Deze nieuwe financieringsvorm liet centra toe een flexibeler personeelsbeleid te voeren en de administratieve werklast te verkleinen. Door het aanleveren van een systematiek, de veelvuldige en gedetailleerde simulaties heeft de afdeling Volwassenenonderwijs bij de realisatie van deze beleids optie een cruciale rol gespeeld.

Een ander voorbeeld: doordat het modulaire beroepsgericht onderwijs theorie en praktijk geïntegreerd aanbiedt, en men dus afstapt van de traditionele indeling in onderwijsvormen en vakken, moest al vóór de onderhandelingen van het decreet een systematiek worden uitgewerkt naar nieuwe bezoldigingsregeling toe voor het onderwijspersoneel, rekening houdend met hun rechtspositie en hun andere opdrachten buiten en binnen het onderwijs. Door de unieke ervaring met de wetmatigheden van het modulair onderwijs, konden onze materiespecialisten de afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid de nodige ondersteuning geven door een nauwe samen- en wisselwerking, waarbij voorstellen als het ware voortdurend op hun haalbaarheid werden getoetst.

Ook tijdens de onderhandelingen van het decreet, moest onze afdeling flexibel inspelen op het aanleveren van gegevens en nieuwe beleidsopties telkens opnieuw af toetsten op de gevoeligheden en noden van het onderwijsveld, de uitvoerbaarheid ervan door de afdeling en het beschikbare budget.

3.7.1.2 Communicatie

Tijdens de rondes van Vlaanderen waarbij het decreet zowel beleidsmatig als naar organisatie en processen verduidelijkt werd, werden wij vooral geconfronteerd met concrete vragen die binnen het onderwijsveld leefden rond de implementatie van de nieuwe maatregelen en gevolgen ervan op het personeelsbeleid (invullen van lessenroosters, cumulatie, coördinatieopdrachten, aanstelling met puntenenveloppe, ...).

Op vraag van de sociale partners ging de afdeling Volwassenenonderwijs tijdens informeel overleg dieper in op de problematiek van het modulair georganiseerd onderwijs voor de toepassing van de rechtspositie, de toekenning van verlofstelsels en de salarisberekening van het personeel. Duidelijk werd dat de regelgeving stelselmatig moest worden getoetst aan de toepassing ervan in het modulair onderwijs om de rechtzekerheid van de leerkrachten op een eenduidige manier te garanderen. In 2007 zijn daarom via onderwijsdecreet XVII al wijzigingsbepalingen opgenomen om deze onderwijsvorm in de decreten rechtspositie in te bedden.

Daarnaast waren de veelvuldige vragen van centrumbesturen bij de start van het schooljaar 2007-2008 voor onze afdeling in 2007 een dagelijks en leerrijk gegeven. Wat het personeel betreft, ging veel aandacht naar de aanstelling van het bestuurs- ondersteunend personeel met de puntenenveloppe. Eind december verzorgde de afdeling daarover ook een infosessie voor de centra. De complexe regelgeving werd toen aan de hand van concrete voorbeelden toegelicht.

- **19/07/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied auto. (B.S. 10/09/2007)
- **26/01/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair onderwijs voor sociale promotie voor het studiegebied Lichaamsverzorging (B.S. 12/03/2007)
- **26/01/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair onderwijs voor sociale promotie voor het studiegebied Voeding (B.S. 13/03/2007)
- **26/01/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair onderwijs voor sociale promotie voor het studiegebied Mode (B.S. 13/03/2007)
- **26/01/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair onderwijs voor sociale promotie voor het studiegebied Algemene Vorming (B.S. 29/03/2007)
- **19/07/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied informatie- en communicatietechnologie (B.S. 28/08/2007)
- **19/07/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied bijzondere educatieve noden. (B.S. 31/08/2007)

Samenwerking met de afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en het Volwassenenonderwijs (ILSVO) inzake de gevolgen voor het personeelsbeleid van de centra bij het introduceren van nieuwe opleidingsprofielen

Tegen 2012 zullen alle opleidingen in het volwassenenonderwijs gebaseerd zijn op een door de Vlaamse Regering goedgekeurd opleidingsprofiel. In 2007 zijn bovenvermelde besluiten uitgevaardigd voor opleidingen uit zeven studiegebieden. De leerkrachten reiken er de leerstof modulair aan. Omdat er een akkoord was om de nieuwe bezoldigingsregeling niet in werking te laten treden in september 2007, zijn de leraars verder bezoldigd op basis van gelijkgestelde vakken. In de goedgekeurde opleidingsprofielen voor het secundair volwassenenonderwijs werd een module niet altijd gelijkgesteld met één vak. Bij de ontwikkeling van de opleidingen en na de adviezen van de Vlaamse Onderwijsraad is gebleken dat een dergelijke één-op-één relatie (1 module = 1 vak) niet altijd realiseerbaar noch wenselijk is. Het gelijkstellen van een module met meerdere vakken leidde tot een bredere inzetbaarheid van het personeel, mits het respecteren van de rechten van al vroeger aangestelde leerkrachten. Ook de overheid nam daarvoor initiatieven. Met de afdeling ILSVO ging onze afdeling per studiegebied na of personeel dat voorheen al in een analoge opleiding van de voorlopige modulaire structuur tewerkgesteld was, dezelfde onderwijsbevoegdheid zou krijgen of verder zou kunnen genieten van verworven overgangsmaatregelen wanneer het CVO de nieuwe

opleidingsstructuur introduceerde. In de gevallen waar dit onmogelijk bleek, moesten gepaste overgangsmaatregelen in de nieuwe besluiten ingeschreven worden. Zo was het BVR voor het studiegebied Algemene Vorming de aanleiding tot het creëren van een rechtsgrond voor individuele concordantie dat via onderwijsdecreet XVII in 2007 in de decreten Rechtspositie werd ingeschreven.

Sporadisch aanreiken van gegevens om uiteenlopende regelgeving te realiseren

- **09/02/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de organisatie van tijdelijke projecten voor de Opleiding voor Opleiders van Volwassenen (B.S. 20/03/2007)

Bij het realiseren van de besluitvorming met betrekking tot de Opleiding voor Opleiders heeft de afdeling VWO nauw samengewerkt met Onderwijs en Vorming door de loonkosten te berekenen en door een insteek te leveren voor de bepalingen inzake personeel. Ook de opleidingsverstrekkers werden geïnformeerd over de manier waarop ze de personeelsgegevens moesten meedelen met het oog op een correcte uitbetaling van het salaris voor de aangestelde leraars. Achteraf heeft de afdeling de gegevens aangereikt voor de begrotingscontrole.

- **02/07/2007** - Ministerieel besluit betreffende de vaststelling van de nascholingsprojecten op initiatief van de Vlaamse Regering voor het schooljaar 2007-2008. (B.S. 11/09/2007)

De afdeling Volwassenenonderwijs berekende de middelen waarop elk centrum recht heeft ter uitvoering van dit besluit.

Beleid helpen vernieuwen – illustratie regelgeving bekwaamheidsbewijzen

- **Besluiten ter wijziging van het BVR 09/02/2001** - Besluit van de Vlaamse regering betreffende de bekwaamheidsbewijzen en de prestatie- en bezoldigingsregeling voor de personeelsleden van de centra voor volwassenenonderwijs. (B.S. 11/04/2001)

Jaarlijks wordt dit besluit geactualiseerd. Dat gebeurt in overleg met het departement Onderwijs en Vorming, het Agentschap voor Onderwijsdiensten en de Dienst Inspectie. De afdeling Volwassenenonderwijs nam ook deel aan de informele en formele onderhandelingen van de wijzigingsbesluiten en gaf ondersteuning bij het opmaken van de omzendbrief.

Een belangrijke wijziging voor het schooljaar 2006-2007 was de versoepeling van de aanstellingsvoorwaarden voor native speakers die algemene talenvakken geven, op initiatief van de afdeling Volwassenenonderwijs. Zo konden vanaf dan leerkrachten die over een verklaring van NARIC-Vlaanderen beschikken dat hun buitenlandse diploma behaald werd aan een erkende universiteit of hogeschool, waarvan de studieduur ten minste drie jaar bevatte, aangesteld worden met een 'ander' bekwaamheidsbewijs. Voordien moesten deze personeelsleden een conformiteitattest of een gelijkwaardigheidbesluit met een Vlaams diploma kunnen voorleggen om financier- of subsidieerbaar te zijn.

Met ingang van 1 september 2007 vloeiden sommige wijzigingen voort uit afspraken gemaakt in cao VIII. Andere wijzigingen gebeurden ten gevolge de BaMa-hervorming waardoor een aantal nieuwe studiebewijzen uitgereikt worden, of waren er aanpassingen van technische aard. De afdeling Volwassenenonderwijs pleitte ervoor dat de nieuwe studiebewijzen die vanaf 1/9/2007 door de centra worden uitgereikt en waarop ten gevolge van het nieuwe decreet geen onderwijsvorm noch onderwijsgraad meer vermeld is, in het systeem van de bekwaamheidsbewijzen opgenomen werd.

Meedenken en uitwerken en beleid (o.a. cao's) in niveauoverschrijdende werkgroepen

- **27/04/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de toekenning van een politiek verlof op verzoek van het personeelslid (B.S. 28/06/2007)
- **27/03/1991** - Decreet betreffende de rechtspositie van bepaalde personeelsleden van het Gemeenschapsonderwijs. Artikel 77 en 82
- **27/03/1991** - Decreet betreffende de rechtspositie van sommige personeelsleden van het gesubsidieerd onderwijs en de gesubsidieerde centra voor leerlingenbegeleiding. Artikel 51 en 56
- **OB PERS/2007/04** - Personeelsleden van het onderwijs en van de centra voor leerlingenbegeleiding gefinancierd of gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap - Loopbaanonderbreking (17/07/2007)

- **OB PERS/2007/07** - Het ziekteverlof, het verlof voor verminderde prestaties wegens ziekte en de terbeschikkingstelling wegens ziekte voor bepaalde personeelsleden van het onderwijs en de centra voor leerlingenbegeleiding (21/09/2007)

De afdeling Volwassenenonderwijs is vertegenwoordigd in de maandelijkse vergaderingen van de Werkgroep Overleg Onderwijs Personeel (WOOP) die maandelijks samenkomt.

Onze afdeling neemt dan ook actief deel aan de werkgroepen die WOOP opricht om nieuwe regelgeving uit te werken. In elke werkgroep zitten vertegenwoordigers van AgODI, het departement Onderwijs en Vorming, AHOVOS. In de werkgroepen zijn de Agentschappen ruim vertegenwoordigd omdat zij enerzijds het voeling hebben met het onderwijsveld: de inrichtende machten, directies en onderwijspersoneel en anderzijds best de haalbaarheid van een correcte uitvoering door de werkstations kunnen inschatten. De opdracht van de werkgroepen kan heel verschillend zijn: van het uitwerken van beleidsopties tot het technisch uitwerken van genomen beslissingen.

Andere overlegorganen ter uitvoering van het beleid of eenduidige interpretatie ervan voor regelgeving eigen onderwijsniveau

Werkgroep Personeel CVO:

Ook nadat het decreet Volwassenenonderwijs werd bekrachtigd, kwam deze werkgroep onder voorzitterschap van de afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid op geregelde tijdstippen samen. Deze vergaderingen zijn broodnodig om uitvoering te geven aan de bepalingen van het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs die het personeelsstatuut van het personeel van de centra voor volwassenenonderwijs regelen.

In deze werkgroep waaraan ook de afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en het Volwassenenonderwijs en het Agentschap voor Onderwijsdiensten ruim is vertegenwoordigd, werd thematisch vanaf september 2007 de bezoldigingsregeling voor het personeel grondig besproken: de ambten in de centra voor volwassenenonderwijs, de concordantie met de vroegere ambten, de bekwaamheidsbewijzen en de prestatieregeling. In 2007 werd in de sectorcomités een akkoord bereikt over het ambtenbesluit en het besluit dat de concordantie van de ambten regelt.

Werkgroep Personeel CBE:

Deze werkgroep is zijn werkzaamheden gestart vanaf september 2007. Deze werkgroep onder voorzitterschap van de afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid kwam geregeld samen om uitvoering te geven aan de bepalingen betreffende het personeelsstatuut voor het personeel van de centra voor basiseducatie. In deze werkgroep zijn ook de afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en het Volwassenenonderwijs en het Agentschap voor Onderwijsdiensten ruim is vertegenwoordigd.

Overheidsoverleg met de Inspectie:

Dit overleg heeft plaats onder voorzitterschap van de afdeling. Voor het domein personeel werden afspraken gemaakt betreffende de procedure voor de erkenning van diensten als nuttige ervaring voor het bekwaamheidsbewijs of de geldelijke anciënniteit..

Informeel overleg met de sociale partners:

Aanvankelijk geleid door de raadgever Volwassenenonderwijs van de minister van Onderwijs en vanaf november onder voorzitterschap van AHOVOS. Voor het domein personeel worden vragen van de sociale partners beantwoord rond de interpretatie van de regelgeving met betrekking tot het personeelsstatuut . De afdeling reikt ook gegevens aan die de sociale partners vragen.

Haalbaarheidstoetsen

Nieuwe regelgeving wordt door de agentschappen getoetst op het te doorlopen implementatietraject. Voor de volgende besluiten werd in de loop van 2007 een haalbaarheidstoets uitgevoerd.

- **B.V.R. 9/11/2007** tot wijziging van het Besluit van de Vlaamse Regering van 14/6/1989 betreffende de bekwaamheidsbewijzen, de salarisschalen, het prestatiestelsel en de bezoldigingsregeling in het secundair onderwijs
- **B.V.R. 9/11/2007** tot wijziging van het Besluit van de Vlaamse Regering van 9/2/2001 betreffende de bekwaamheidsbewijzen en de prestatie- en bezoldigingsregeling voor de personeelsleden van de centra voor volwassenenonderwijs.
- **Loopbaanonderbreking**
- **05/10/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het beroepsprofiel van de leraar (B.S. 29/11/2007)
- **07/09/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de toekenning van middelen voor mentorschap in het onderwijs (B.S. 17/12/2007)
- **05/10/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de basiscompetenties van de leraren (B.S. 17/01/2008)
- **14/12/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de procedure in beroep na een evaluatie met eindconclusie "onvoldoende" en betreffende de werking van het college van beroep
- **Ambtenbesluit ter uitvoering artikel 129 nieuw decreet volwassenenonderwijs**
- **19/07/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de organisatie van het opleidingsaanbod in het volwassenenonderwijs. (B.S. 24/08/2007)
- **19/07/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de studiebekrachtiging in het volwassenenonderwijs.
- **19/07/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van de leergebieden van de basiseducatie. (B.S. 06/09/2007)
- **21/09/2007** – Besluit van de Vlaamse Regering tot regeling van een aantal aangelegenheden voor de Centra voor Volwassenenonderwijs in uitvoering van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs (B.S. 29/10/2007)
- **Ontwerp van decreet betreffende het onderwijs XVIII**
- **12/10/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de subsidiëring van de consortia volwassenenonderwijs tijdens het schooljaar 2007-2008 (B.S. 22/11/2007)
- **12/10/2007** - Besluit van de Vlaamse Regering tot regeling van een aantal aangelegenheden voor de Centra voor Basiseducatie ter uitvoering van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs
- **Ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van de functies, de bekwaamheidsbewijzen en de salarisschalen in de Centra voor Basiseducatie**
- **21/12/2007** - Decreet tot oprichting van het Vlaams Onderhandelingscomité voor de basiseducatie (B.S. 07/04/2008)

Deel 4: Afdeling Studietoelagen

4.1 Missie en takenpakket van de afdeling

De missie van de afdeling Studietoelagen kadert in de reglementair omschreven missie en taakomschrijving van het Agentschap. De missie van de afdeling is “voor bepaalde leerlingen en studenten maximale kwalificatie- en ontplooiingskansen in het onderwijs te creëren door het wegwerken van financiële drempels”.

De missie sluit volledig aan bij de beleidsvisie van Onderwijs en Vorming door mee te werken aan gelijke onderwijskansen voor iedereen van de kleuterklas tot het hoger onderwijs.

Deze missie vertaalt zich in verschillende concrete dienstverleningspakketten en taken:

Externe taakstellingen

- Het tijdig en correct behandelen van de aanvragen voor studie- en schooltoelagen;
- Het tijdig en correct betalen van de studie- en schooltoelagen;
- Het tijdig en correct verstrekken van informatie over studie- en schooltoelagen;
- Samenwerking met het beleid en het mee realiseren van het beleid van de minister.

Interne taakstelling

- Secretariaat
- Begroting
- Gegevensbeheer

1. Secretariaat

Het secretariaat van de afdeling staat in voor de registratie van de post en biedt ook ondersteuning aan de rest van de afdeling. Daarnaast verzorgt het secretariaat ook het klachtenbeheer van de afdeling. Meer info over het klachtenbeheer is terug te vinden in puntje 1.5 van deel 1 van dit verslag.

Het secretariaat van de afdeling Studietoelagen is te bereiken op volgend adres:

Afdeling Studietoelagen
Secretariaat – 1A14
Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel
Tel: 02/553.86.07 en 02/553.86.64 – Fax: 02/553.86.65

2. Begroting en gegevensbeheer

De vier externe takenpakketten worden ondersteund door de interne takenpakketten van begroting en gegevensbeheer. Deze worden verder in het verslag besproken.

4.2 Het tijdig en correct behandelen van de aanvragen voor studie- en schooltoelagen

Dit dienstverleningspakket omvat de processen:

1. Intake
2. Initiële dossierbehandeling en behandelingen beraden
3. Herzieningen
4. Bezwaarschriften.

4.2.1. Intake

4.2.1.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- optimalisering van de procedures
- evaluatie applicatie met het oog op proactieve dossierafhandeling en interne vereenvoudiging procedures

B. Producten

- Efficiënte, duidelijke procedures
- Efficiënte applicatie, aangepast aan nieuwe doelgroepen

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- aanvraagformulieren, flyers, folders en affiches bezorgen
- koppelen van escalatiemails en escalatietelefoons Infolijn
- informatie verstrekken aan de studentenvoorzieningen en andere intermediairs
- nodige informatie opvragen bij aanvragers of derden
- ontvangen van bezoekers op de bezoekdagen

B. Producten

- aanvraagformulieren, flyers, folders, affiches
- mails, telefoons, brieven
- bezoekdagen

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- correcte en tijdige registratie van de aanvraagdossiers en briefwisseling in de applicatie
- scannen van de aanvraagdossiers en briefwisseling

B. Producten

- correcte en tijdige geregistreerde dossiers
- digitale dossiers
- briefwisseling
- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- cijfers intake en scanning
- steekproeven voor kwaliteitscontrole

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- beantwoorden vragen
- klasseren van de aanvraagdossiers en briefwisseling
- archiveren van de aanvraagdossiers en briefwisseling

B. Producten

- informatie aan de aanvrager, studentenvoorziening, derden

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording op basis van BSC
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

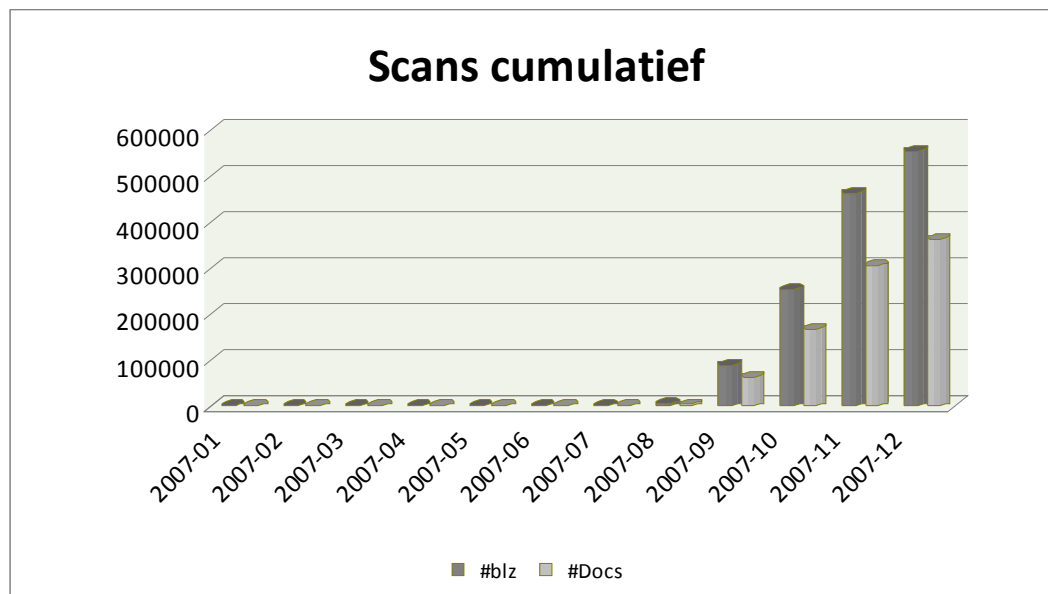
- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming,...)

4.2.1.2 Outcome

Op 21 december 2007 waren er voor het school- en academiejaar 2007-2008 al 143.063 aanvragen geregistreerd. Op die datum waren 9 % van de aanvragen op gezinsdossierniveau digitaal ingediend.

In december 2007 had de afdeling al 363.421 documenten ingescand voor het school-en academiejaar 2007-2008.

Figuur 85: ingescande documenten



4.2.2. Initiële dossierbehandeling en behandelen beraden

4.2.2.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures
- aanpassen applicatie aan nieuwe doelgroepen
- evaluatie applicatie met het oog op proactieve dossierafhandeling en interne vereenvoudiging procedures

B. Producten

- Efficiënte, duidelijke procedures
- Efficiënte applicatie, aangepast aan nieuwe doelgroepen

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Beantwoorden van escalatiemails en escalatietelefoons Infolijn
- Informatie verstrekken aan de studentenvoorzieningen en andere intermediairs
- Nodige informatie opvragen bij aanvragers of derden
- Ontvangen van bezoekers op de bezoekdagen
- Meewerken aan zitdagen gemeentes
- Overleg met de boekhouding

B. Producten

- Volledige dossiers
- Mails, telefoons, brieven
- Infosessies
- Zitdagen
- Bezoekdagen

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Correcte en tijdige behandeling van de aanvraagdossiers in de applicatie

B. Producten

- Correcte en tijdig behandelde dossiers die klaargemaakt zijn voor betaling
- Beslissing meegedeeld
- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van het agentschap
- klachtrecht
- berichtgevingen
- briefwisseling applicatie
- correspondentie
- documenten ter uitvoering van de regelgeving/statistieken
- cijfers dossieropvolging
- steekproeven voor kwaliteitscontrole
- terugvorderingen bij herzieningen

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Beantwoorden vragen

B. Producten

- Informatie aan de aanvrager/studentenvoorziening/derden

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording op basis van BSC
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming, jaarrapport ombudsman)

4.2.2.2 Outcome

4.2.2.2.1 School- en academiejaar 2005-2006 en 2006-2007

De afdeling Studietoelagen behandelde in het school- en academiejaar 2005-2006: 152.868 aanvragen. Tijdens het school- en academiejaar 2006-2007 waren dat er 150.793.

Figuur 86: school- en academiejaar 2005-2006

	Aantal aanvragen studietoelagen	Aantal toegekende studie-toelagen	%	Geweigerd om financiële redenen	%	Geweigerd om andere redenen	%	Beraden	%	Toegekende bedragen in €	Gemiddelde toelage in €
Secundair onderwijs	100.042	72.679	72,65	23.347	23,34	2.618	2,62	1.398	1,40	11.979.873,60	164,83
Hoger onderwijs	52.826	37.564	71,11	8.798	16,65	4.820	9,12	1.644	3,11	57.711.407,61	1.404,38
Totaal	152.868	110.243	72,12	32.145	21,03	7.348	4,87	3.042	1,99	69.691.281,21	-

Figuur 87: school- en academiejaar 2006-2007

	Aantal aanvragen studietoelagen	Aantal toegekende studietoelagen	%	Geweigerd om financiële redenen	%	Geweigerd om andere redenen	%	Beraden	%	Toegekende bedragen in €	Gemiddelde toelage in €
Secundair onderwijs	98.366	70.901	72,08	24.715	25,13	2.750	2,80	-	-	11.911.698,71	168,00
Hoger onderwijs	52.427	38.325	73,10	10.636	20,29	1.411	2,69	2.055	3,92	57.242.081,48	1.493,59
Totaal	150.793	109.226	72,43	35.351	23,44	4.161	2,76	-	-	69.153.780,19	-

4.2.2.2.2 School- en academiejaar 2007-2008: vernieuwingen schooltoelagen secundair onderwijs

Vóór de inwerkingtreding van het decreet van 8 juni 2007 betreffende de studiefinanciering van de Vlaamse Gemeenschap, werd de studiefinanciering wat betreft het secundair onderwijs geregeld door de wet van 19 juli 1971 betreffende de toekenning van studietoelagen en studieleningen en de daaraan gekoppelde uitvoeringsbesluiten.

Deze reglementering beantwoordde niet langer aan de gewijzigde maatschappelijke en onderwijs-evoluties terwijl ook de inkomstengrenzen en toelagebedragen gedurende vele jaren niet werden aangepast. Dit had tot gevolg dat het aantal toelagegerechtigde leerlingen elk schooljaar daalde.

Zo waren er voor het schooljaar 2000-2001 112.380 aanvragen waarvan 81.135 leerlingen in aanmerking kwamen voor een toelage. Het totaal aan uitgekeerde toelagen voor secundair onderwijs bedroeg 13.017.236,04 euro (gemiddelde toelage van 160,44 euro).

Voor het schooljaar 2006-2007 (laatste schooljaar dat de “oude” reglementering in voege was) waren er 98.366 aanvragen, 70.901 leerlingen kwamen in aanmerking voor een totaal bedrag van 11.911.698,71 (gemiddelde toelage 168 euro).

Er was dus dringend nood aan een nieuwe en aangepaste regelgeving.

Eenzijds werden door het decreet van 8 juni 2007 betreffende de studiefinanciering van de Vlaamse Gemeenschap de inkomstengrenzen voor secundair onderwijs opgetrokken tot het niveau van hoger onderwijs.

Door het optrekken van de inkomstengrenzen voor secundair onderwijs werd geschat dat het aantal leerlingen/toelagetrekkers zal stijgen met 37.000. Dit betreft leerlingen die in het oude systeem zouden afgewezen zijn voor te hoge inkomsten en vanaf het schooljaar 2007-2008 wel in aanmerking komen voor minstens de minimumtoelage secundair onderwijs.

Anderzijds werden door het nieuwe decreet ook de toelagebedragen aangepast zodat de leerlingen die vóór het schooljaar 2007-2008 in aanmerking kwamen voor een toelage, op zijn minst een vergelijkbaar bedrag en in de meeste gevallen een hoger bedrag zullen ontvangen dan in het oude systeem. Indien we de cijfers vergelijken blijken deze verwachtingen te zijn ingelost. Op het ogenblik van het ter perse gaan van deze tekst blijken er in het schooljaar 2007-2008 al 30.497 toelagegerechtigden in het SO een toelage te hebben ontvangen; nog 7887 dossiers staan in beraad. Voor volgende school- en academiejaar verwachten we dat we de aantallen zeer zeker zullen halen, gelet op onze communicatieplannen (communicatie-initiatieven komen aan bod in punt 4.4).

4.2.2.2.3 School- en academiejaar 2008-2009

Het decreet van 8 juni 2007 betreffende de studiefinanciering van de Vlaamse Gemeenschap voert tevens, voor het eerst, studiefinanciering in voor kleuter- en lager onderwijs. De schooltoelage voor basisonderwijs zal worden ingevoerd vanaf schooljaar 2008-2009. De inkomstengrenzen die gelden voor hoger en secundair onderwijs zullen ook voor het basisonderwijs worden toegepast zodat het begrip “minvermogenheid” met de inwerkingtreding van dit decreet voor alle studieniveaus eenduidig wordt ingevuld. Geschat wordt dat 164.000 leerlingen uit het basisonderwijs in aanmerking zullen komen voor een schooltoelage.

Over de tijdigheid en de correctheid van de dossierbehandeling beschikt de afdeling nog niet over volledige gegevens. Deze worden momenteel op punt gesteld zodat zij in het volgende verslag zullen worden opgenomen.

4.2.2.2.4 Escalatiemails

In 2007 verwerkte de afdeling 1379 escalatiemails (cijfers vanaf 10 april 2007-20 december 2007).

4.2.3. Herzieningen

4.2.3.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures

B. Producten

- Efficiënte, duidelijke procedures

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatieverstrekking over individuele dossiers, aan de aanvrager of intermediairs
- Overleg met de cel boekhouding

B. Producten

- Dossiers wijzigen op basis van gegevens van de aanvrager of derden (DTO/DHO, Financiën...)
- Aanmaak documenten voor de boekhouding

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Dossier corrigeren

B. Producten

- Gecorrigeerde dossiers
- Beslissing meegedeeld
- Doorgegeven voor betaling/terugvordering

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Beantwoorden van de vraag tot herziening

B. Producten

- Brief aan de aanvrager

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming,...)

4.2.3.2 Outcome

Er zijn hierover geen gegevens beschikbaar.

4.2.4. Bezwaarschriften

4.2.4.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures: onderzoeken of er integratie mogelijk is van bezwaarschriften en vraag tot herziening
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op optimalisering van de procedures

B. Producten

- bezwaarschriftprocedure ligt vast en is bekend

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Bezwaarschriftprocedure toelichten

B. Producten

- Duidelijke, gekende en bruikbare bezwaarschriftprocedure

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Behandelen bezwaarschriften

B. Producten

- Beantwoorden bezwaarschriften binnen de gestelde termijnen
- Eventuele betaling of terugvordering in gang gezet
- Actuele overzichten bezwaarschriften per academiejaar

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Toelichting verstrekken over hoe en waarom beslissing

B. Producten

- correspondentie

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording: BSC
- externe verantwoording
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, vorming,...)

4.2.4.2 Outcome

De afdeling Studietoelagen behandelde in 2007 390 bezwaarschriften. Deze bezwaarschriften hadden betrekking op verschillende de school- en academiejaren.

Figuur 88: bezwaarschriften 2007

school-en academiejaar	aantal
2002-2003	1
2003-2004	3
2004-2005	52
2005-2006	21
2006-2007	184
2007-2008	129
Totaal	390

4.3 Het tijdig en correct betalen van de studie- en schooltoelagen

Deze dienstverlening omvat de volgende processen:

1. Betalen van de toelagen
2. Betaling van voorschotten aan de studentenvoorzieningen
3. Terugvorderingen

4.3.1 Betaling van de toelagen

4.3.1.1. Dienstverleningspakketten

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- evaluatie van bestaande procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures
- aanpassen applicatie aan nieuwe doelgroepen
- evaluatie applicatie met het oog op proactieve dossierafhandeling en interne vereenvoudiging procedures
- toegang Orafin: project boekhouding
- invoeren Sepa

B. Producten

- brieven van het agentschap
- optimale procedures

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- brieven van het agentschap
- mededelingen van de afdeling
- infosessies
- bezoeken aan/van klanten
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Betalen van studietoelagen samen met de boekhouding

B. Producten

- Correcte en tijdige betalingen aan de correcte begunstigde (dat kan ook een OCMW, studentenvoorziening,... zijn)
- Betaaldata zijn vastgelegd en bekendgemaakt

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- het mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures, ...)
- kwaliteitscontrole betalingen

B. Producten

- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van het agentschap
- klachtrecht/bezwaarprocedure
- correspondentie
- documenten ter uitvoering van de regelgeving
- steekproeven ter controle van de betalingen
- terugvorderingen

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC en boekhouding
- externe verantwoording
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling / het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming,...)

4.3.1.2. Outcome

De afdeling Studietoelagen heeft drie betaaldata per maand vastgelegd. In 2007 zijn er 40 betaalmomenten geweest.

In 2007 werd 11% van het begrotingsbudget van Studietoelagen niet uitgekeerd. Het onbenutte bedrag werd echter integraal overgedragen naar 2008 en is dus niet verloren. De reden van de laattijdige betaling is het niet optimaal functioneren van de applicatie. In het begin van het schooljaar 2007-2008 faalde het digitale aanvraagformulier dat was aangepast aan de gewijzigde regelgeving. Hierdoor werden terug veel meer papieren aanvragen ingediend, wat leidde tot een vertraging in het registreren. Via de werving van 10 contractuelen voor 3 maanden en via de interne solidariteit binnen het beleidsdomein Onderwijs en Vorming kon dit falen van de ICT ten slotte worden opgelost.

Figuur 89: betaalde bedragen HO

HO					
	betaalde bedragen				
schooljaar/ begrotingsjaar	2005	2006	2007	2008	totaal
2005-2006	28.303	31.434			59.737
2006-2007		25.487	33.089		58.576
2007-2008			26.282	33.307	59.589
Totaal	28.303	56.921	59.371	33.307	

Figuur 90: betaalde bedragen SO

SO					
	betaalde bedragen				
schooljaar/ begrotingsjaar	2005	2006	2007	2008	totaal
2005-2006	8.606	3.917			12.523
2006-2007		8.136	3.764		11.900
2007-2008			8.367	16.397	24.763
Totaal	8.606	12.053	12.130	16.397	

eindejaarsoverdracht	16.020	3.063	9.818
----------------------	--------	-------	-------

In 2005 werd er 16 mio euro naar 2006 overgedragen, het jaar nadien 3 mio euro en in 2007 werd er tenslotte bijna 10 mio overgedragen naar 2008. Deze overgedragen middelen worden telkens het jaar nadien aangewend.

4.3.2 Betaling van voorschotten - de studentenvoorzieningen

4.3.2.1. Dienstverleningspakketten

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- evaluatie van de bestaande procedures
- actualiseren van de procedures

B. Producten

- brieven van het agentschap

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen met de studentenvoorzieningen
- actualiseren van de coördinaten van de studentenvoorzieningen

B. Producten

- brieven van het agentschap
- richtlijnen naar de studentenvoorzieningen
- infosessies
- bezoeken van en aan klanten;
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen...met klanten
- coördinaten van de studentenvoorzieningen liggen vast

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Betaling voorschotten via gesplitste betalingen

B. Producten

- brieven van het agentschap
- informatieve en discussiedocumenten
- modelcontract dat geldt als aanvraag
- sjabloon voor elektronische melding

- al dan niet gesplitste betaling door de dossierbehandelaar

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de studentenvoorzieningen
- uitvoeren van de regelgeving

B. Producten

- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van het agentschap
- correspondentie
- documenten ter uitvoering van de regelgeving

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- interne verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het Activiteitenverslag van het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen...)
- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording op basis van BSC

4.3.2.2. Outcome

Dat de stuvo's belangrijke partners zijn van onze afdeling bewijzen de cijfers hieronder: In het academiejaar 2007-2008 werden er voor 1.825 studenten voor een totaal van 1.440.895,10 euro voorschotten verleend.

Figuur 91: Stuvo's academiejaar 2007-2008

Sociale dienst instellingen	Aantal studenten	Bedrag in EURO	Aantal studenten uitgedrukt in %
VZW Socius PHL	76	71.860,00	4,16
Stuvoor KHLim vzw	58	37.529,90	3,18
LESSIUS Stuvo vzw	24	16.900,00	1,32
Hogere Zeevaartschool	2	2.000,00	0,11
Universiteit Hasselt	10	5.000,00	0,55
SoVo W&K campus VLEKO	3	3.350,00	0,16
Vzw SOKAHO(STUDIO O)	55	59.078,30	3,01
SOVKdG vzw	238	227.443,90	13,04
VZW SOVEhB	30	35.150,00	1,64
STUVO-KHBO	28	25.850,00	1,53
SoVoWenk-campus HONIM	5	2.833,00	0,27
STUVOOR-KHLim vzw	37	30.356,00	2,03
Vzw SOVOARTE	163	159.434,00	8,93
VU Brussel	114	101.807,20	6,25
Vzw STUVO St-Lucas	5	5.200,00	0,27
Vzw Stuvo KHMechelen	71	70.040,00	3,89
Vzw Sovowes	97	76.950,00	5,32
KU Leuven	228	242.944,70	12,49
KHLeuven	80	81.090,30	4,38
Universiteit Antwerpen	69	60.450,00	3,78
Sociale Dienst EHSAL	40	34.546,00	2,19

Activiteitenverslag van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen
Deel 4: Afdeling Studietoelagen

SOVPlantijn vzw	110	79.350,00	6,03
Stuvo K.H.K Turnhout	4	2.950,00	0,22
Stuvo K.H.K.Turnhout	1	1.000,00	0,05
Stuvo K.H.K. Vorselaar	11	8.900,00	0,60
Hogeschool Gent Sovoreg	194	202.501,00	10,63
Stuvo KATHO	72	68.875,00	3,95
Totaal	1.825	1.440.895,10	100,00

Figuur 92: Aantal beursstudenten en bijna-beursstudenten per hogeschool (academiejaar 2006-2007)²¹

JAAR	Naam hogeschool	Beurs	Bijna-beurs	Beurs (%)	Bijna-beurs (%)
2006	Hogeschool Antwerpen	1.721	30	6,28	3,78
2006	Plantijn-Hogeschool van de provincie Antwerpen	914	18	3,34	2,27
2006	Karel de Grote-Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen	2.313	68	8,44	8,58
2006	Katholieke Hogeschool Kempen	1.590	47	5,80	5,93
2006	Katholieke Hogeschool Mechelen	1.050	34	3,83	4,29
2006	Erasmushogeschool Brussel	1.054	22	3,85	2,77
2006	Hogeschool Sint-Lukas Brussel	205	4	0,75	0,50
2006	Hogeschool voor Wetenschap & Kunst	1.224	36	4,47	4,54
2006	Katholieke Hogeschool Leuven	987	22	3,60	2,77
2006	Hogeschool Gent	3.608	113	13,17	14,25
2006	Katholieke Hogeschool Sint- Lieven	1.239	26	4,52	3,28
2006	XIOS Hogeschool Limburg	1.174	29	4,28	3,66
2006	Katholieke Hogeschool Limburg	1.632	57	5,95	7,19
2006	Provinciale Hogeschool Limburg	1.251	47	4,56	5,93
2006	Hogeschool West-Vlaanderen	1.201	51	4,38	6,43
2006	Katholieke Hogeschool Brugge- Oostende	852	34	3,11	4,29
2006	Katholieke Hogeschool Zuid- West-Vlaanderen	1.717	54	6,27	6,81
2006	EHSAL-Europese Hogeschool Brussel	700	24	2,55	3,03
2006	Groep T - Leuven Hogeschool	292	6	1,07	0,76
2006	Hogere Zeevaartschool	52	3	0,19	0,38
2006	Arteveldehogeschool	1.854	52	6,76	6,56
2006	Lessius Hogeschool	776	16	2,83	2,02
	Totaal hogescholen in Vlaanderen	27.406	793	100,00	100,00

Figuur 93: aantal beursstudenten en bijna-beursstudenten per universiteit (academiejaar 2006-2007)²²

JAAR	Naam universiteit	Beurs	Bijna-beurs	Beurs %	Bijna-beurs %
2006	Universiteit Gent	4.440	165	35,40	44,12
2006	Katholieke Universiteit Leuven	4.381	106	34,93	28,34
2006	Vrije Universiteit Brussel	1.588	32	12,66	8,56
2006	Katholieke Universiteit Brussel	47	2	0,37	0,53
2006	Universiteit Hasselt	296	8	2,36	2,14
2006	Universiteit Antwerpen	1.660	54	13,23	14,44
2006	transnationale Universiteit Limburg	131	7	1,04	1,87
	Totaal universiteiten in Vlaanderen	12.543	374	100,00	100,00

²¹ Bron: afdeling Studietoelagen – april 2008

²² Bron: afdeling Studietoelagen – april 2008

4.3.3 Terugvorderingen

4.3.3.1. Dienstverleningspakketten

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures

B. Producten

- Efficiënte en duidelijke procedures

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken aan individuele aanvrager en aan studentenvoorzieningen, intermediairs

B. Producten

- Terugvorderingsbrieven
- Documenten bestemd voor de cel boekhouding
- Overleg met de cel boekhouding

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Ten onrechte uitbetaalde bedragen terugvorderen

B. Producten

- Correcte terugvordering van betaalde studietoelagen (geheel of gedeeltelijk), wegens stopzetting van de studie of verandering van de basisberekeningsgegevens

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Duidelijkheid verstrekken over terugvorderingen

B. Producten

- Beantwoording van vragen over terugvorderingen

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming,...)

4.3.3.2. Outcome

Sinds 2007-2008 vordert de afdeling Studietoelagen ook de schooltoelagen terug voor leerlingen uit het secundair onderwijs. Voor de periode sinds 2001 werden 12.563 studietoelagen teruggevorderd. Dit komt neer op een bedrag van 7.793.183,14 EUR.

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de totaliteit van de terugvorderingen sinds 2001-2002.

Figuur 94: terugvorderingen 2001-2002

	Soort	Aantal terugvorderingen	Totaal teruggevorderd
Hoger Onderwijs	ST Herzieningen	1	1.219,00
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	1.777	1.081.678,46
	TOTAAL	1.778	1.082.897,46
Secundair Onderwijs	ST Herzieningen	0	0,00
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	1	2.748,00
	TOTAAL	1	2.748,00
TOTAAL HO + SO		1.779	1.085.645,46

Activiteitenverslag van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen
Deel 4: Afdeling Studietoelagen

Figuur 95: terugvorderingen 2002-2003

	Soort	Aantal terugvorderingen	Totaal teruggevorderd
Hoger Onderwijs	ST Herzieningen	32	34.897,00
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	1.853	1.205.540,13
	TOTAAL	1.885	1.240.437,13
Secundair Onderwijs	ST Herzieningen	0	0,00
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	3	3.494,00
	TOTAAL	3	3.494,00
TOTAAL HO + SO		1.888	1.243.931,13

Figuur 96: terugvorderingen 2003-2004

	Soort	Aantal terugvorderingen	Totaal teruggevorderd
Hoger Onderwijs	ST Herzieningen	2.088	1.393.131,11
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	252	206.672,52
	TOTAAL	2.340	1.599.803,63
Secundair Onderwijs	ST Herzieningen	0	0,00
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	16	13.647,31
	TOTAAL	16	13.647,31
TOTAAL HO + SO		2.356	1.613.450,94

Figuur 97: terugvorderingen 2004-2005

	Soort	Aantal terugvorderingen	Totaal teruggevorderd
Hoger Onderwijs	ST Herzieningen	2.886	1.636.956,19
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	2	3.555,80
	ST Vorderingen	478	357.298,09
	TOTAAL	3.366	1.997.810,08
Secundair Onderwijs	ST Herzieningen	0	0,00
	ST Meldingen	0	0,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	2	206,30
	TOTAAL	2	206,30
TOTAAL HO + SO		3.368	1.998.016,38

Figuur 98: terugvorderingen 2005-2006

	Soort	Aantal terugvorderingen	Totaal teruggevorderd
Hoger Onderwijs	ST Herzieningen	781	438.873,92
	ST Meldingen	1.382	681.900,31
	ST Uitschrijvingen	165	137.498,32
	ST Vorderingen	39	34.169,47
	TOTAAL	2.367	1.272.442,02
Secundair Onderwijs	ST Herzieningen	1	234,00
	ST Meldingen	2	429,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	1	257,00
	TOTAAL	4	920,00
TOTAAL HO + SO		2.371	1.293.362,02

Figuur 99: terugvorderingen 2006-2007

	Soort	Aantal terugvorderingen	Totaal teruggevorderd
Hoger Onderwijs	ST Herzieningen	3	5.583,31
	ST Meldingen	624	386.709,77
	ST Uitschrijvingen	144	134.487,74
	ST Vorderingen	18	20.650,42
	TOTAAL	789	547.431,24
Secundair Onderwijs	ST Herzieningen	0	0,00
	ST Meldingen	1	257,00
	ST Uitschrijvingen	0	0,00
	ST Vorderingen	0	0,00
	TOTAAL	1	257,00
TOTAAL HO + SO		790	547.688,24

4.4 Het tijdig en correct verstrekken van informatie over studie- en schooltoelagen

4.4.1 Takenpakket

Met dit takenpakket probeerde de afdeling Studietoelagen in 2007 vier doelstellingen te realiseren:

1. Zorgen dat het systeem van studie- en schooltoelagen en de vernieuwingen vanaf volgend school- en academiejaar maximaal gekend zijn;
2. Zorgen dat wie in aanmerking komt, zijn aanvraag ook effectief indient, dat iedereen in staat is om de aanvraag correct en tijdig in te dienen;
3. Informatie geven over zijn/haar dossier in een heldere en verstaanbare taal, statusopvolging van het dossier en in briefwisseling;
4. Het digitaal aanvragen van school- en studietoelagen promoten en ondersteunen.

In 2008 heeft de afdeling Studietoelagen samen met het agentschap voor Onderwijscommunicatie (AOC) deze doelstellingen geformaliseerd in het communicatieplan.

De communicatieacties van de Afdeling Studietoelagen situeerden zich op drie terreinen:

- 1) de traditionele informatiekkanalen en internet
- 2) samenwerken met intermediaire organisaties
- 3) persoonlijke informatie en hulp bieden

4.4.1.1 Traditionele informatiekkanalen en internet

- Het opmaken en verspreiden van het campagnemateriaal:
 - 2 folders (1 hoger, 1 secundair), 1 affiche (hoger en secundair), 1 leaflet (gericht naar alle leerlingen secundair + laatstejaars basisonderwijs met de vraag dit bij het eindrapport te steken) (juni 2007).
 - Folders, affiche en leaflets zijn ruim verspreid geweest via scholen basisonderwijs, scholen secundair onderwijs, instellingen voor hoger onderwijs, studentenvoorzieningen. Daarnaast ook via de vakbonden, CLB's, gemeenten en bibliotheken, OCMW's.
- De campagne op Jim-TV, een jongerenzender (mei 2007) om de uiterste indieningsdatum (30 juni) in herinnering te brengen:
 - mini-programma's met getuigenissen (4 profielen): elk profiel werd 5 keer getoond per week, gedurende 14 dagen
 - omvorming van Life Request naar Studietoelagen Request, waarbij medewerker van de afdeling uitleg is komen geven over studietoelagen + vragen beantwoorden
 - draaien van spots rond studietoelagen hoger onderwijs en schooltoelagen secundair onderwijs
- De persmededeling werd verspreid via Belga én rechtstreeks naar weekbladen en tijdschriften gericht op ouders, studenten, welzijn, vrouwen, jeugd,... naast kranten en TV-journaal (dit jaar effectief ook de redacties opgebeld en als gevolg daarvan opnieuw verstuurd op een meer 'strategisch' tijdstip) (juli-augustus 2007), artikel in Flair (september 2007).
- Persconferentie voor de Turkse en Marokkaanse pers (september 2007)
- 3 advertenties in de Licap schoolagenda voor secundair onderwijs schooljaar 2007-2008
- Mededeling VRT teletekst p. 734 (gedurende de maand september en oktober 2007)
- De website heeft een grondige oprissing gekregen.
- Vanaf 15 augustus 2007 konden ook leerlingen uit het secundair onderwijs de schooltoelage digitaal aanvragen (voordien enkel voor studenten hoger onderwijs), om dit te promoten is er een demofilmje gemaakt voor demonstraties op beurzen, infosessies etc...

Figuur 100: voorbeelden van campagnemateriaal



4.4.1.2 Samenwerken met intermediaire organisaties

- **Studentenvoorzieningen**

Er bestaat al jaren een samenwerking met de studentenvoorzieningen. Zij helpen de studenten te onderzoeken of ze aan de voorwaarden voldoen, zij sensibiliseren de studenten om een aanvraag in te dienen, zij verstrekken hulp bij de aanvraag, bij de opvolging van het dossier, bij de berekening van het toelagebedrag.

Ondernomen acties:

- een zeer uitgebreide handleiding over de nieuwe reglementering, inclusief toepassingsregels is ter beschikking gesteld. Deze handleiding kwam o.m. tot stand via opmerkingen en probleemstellingen die aangereikt werden door de studentenvoorzieningen zelf.
- een uitgebreide maar voor insiders toegankelijke brochure (hoger en secundair)
- intensieve en gedetailleerde opleidingen: oprissing van de oude reglementering en uitleg nieuwe reglementering.

- **Andere intermediaire organisaties**

De afdeling werkte ook samen met lokale organisaties: OCMW's, gemeenten, vakbonden, mutualiteiten... Deze samenwerking werd dit jaar uitgebreid en meer gestructureerd. Via twee pilotprojecten, in Gent en in Brussel, zochten we naar de beste manier om samen te werken met deze lokale partners. In Gent gebeurde dat met de lokale overlegplatforms van het basis- en het secundair onderwijs; in Brussel zijn we hiervoor een samenwerking aangegaan met het integratiecentrum De Foyer. Samen met VVSG zijn alle Vlaamse OCMW's gesensibiliseerd en

geïnformeerd over de school- en studietoelagen. Er is ook – voor het eerst – rechtstreeks informatie gegeven aan de scholen zelf.

Ondernomen acties:

- deelname van de Afdeling Studietoelagen aan de Ronde van Vlaanderen voor schooldirecties van het basis- en van het secundair onderwijs, met infostand waarbij een demofilmje van de online aanvraag werd getoond (juni-juli 2007). Dankzij deze deelname konden alle schooldirecties in het S.O. en BaO een eerste keer kennis maken met de nieuwe reglementering over schooltoelagen.
- Verspreiding via Dito: tekst over studietoelagen 52 keer verschenen in gemeentebladen
- 2 studiedagen voor de OCMW's (sept/okt 2007), georganiseerd door de Afdeling Studietoelagen en VVSG waarin de minister zijn beleid heeft uiteengezet en een oproep werd gedaan aan de OCMW's om mee te werken (oproep tot "bondgenootschap").
- Vorming en infosessies aan vakbonden (ABVV, ACV), OCMW's, over de nieuwe wetgeving, over de aanvraagprocedure, de rol die zij als intermediair kunnen spelen ganse jaar door).
- samenwerking met LOP Gent: er werd een werkgroep opgezet om de doelgroep (inclusief de nieuwe doelgroep in basisonderwijs) te bereiken en te begeleiden bij de aanvraag.
- Opleiding schoolsecretariaten van secundaire scholen in het kader van de opleiding personeelssecretariaten van AGODI (sept. 2007).
- Op vraag van de Afdeling Studietoelagen, verstuurd verschillende studentenvoorzieningen en instellingen hoger onderwijs een algemene mailing naar hun studenten om hen te informeren over studietoelagen en hen te stimuleren online hun aanvraag in te dienen (okt 2007)
- deelname aan studie-informatiedagen (SID-in's) voor hoger onderwijs (jan-maart 2007)

4.4.1.3 Persoonlijk informatie en hulp bieden

De Afdeling Studietoelagen biedt persoonlijke begeleiding bij het indienen van de aanvraag. Dit gebeurt deels door de afdeling zelf, die in Brussel en in elke provinciehoofdstad twee namiddagen per week open is voor het publiek (jaarlijks worden duizenden bezoekers ontvangen en geholpen!), en deels in samenwerking met andere intermediaire partners.

Ondernomen acties:

- Er werden een 50-tal infodagen (of zitdagen) in steden en gemeenten georganiseerd (okt-nov-dec 2007): de afdeling studietoelagen gaat naar de burger in zijn stadhuis of gemeentehuis en biedt hulp bij het invullen van de aanvraag.
- Uitbreiding van de infodagen (of zitdagen) naar de OCMW's in de centrumsteden (okt-nov-dec 2007): om die doelgroep te bereiken die de stap naar het gemeentehuis of stadhuis moeilijk of niet zet.
- samenwerkingsverband met de "Foyer": een Brussels integratiecentrum; samen met welzijnswerkers van de Foyer (die o.m. voor de gepaste vertaling zorgen) werden een aantal scholen bezocht waar op oudercontacten eerst uitleg gegeven wordt over de schooltoelagen, en daarna hulp geboden wordt bij het invullen van de aanvraagformulieren
- Vorming maatschappelijke assistenten Katholieke Hogeschool Geel: in het kader van hun eindproject, organiseerden zij zelf twee infosessies in een school in Mol.
- samenwerking met 1700, de Vlaamse infolijn om de algemene en dossiergebonden vragen te beantwoorden.

4.5 Samenwerking met het beleid en het mee realiseren van het beleid van de minister

Via het leveren van haalbaarheidstoetsen en beleidstoetsen werkt de afdeling Studietoelagen mee aan het realiseren van het beleid. De vernieuwingen ingevoerd via OD XVIII werden gecontroleerd op haalbaarheid, zowel naar implementatie binnen de afdeling als naar implementatie door het veld.

4.5.1 Takenpakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Evalueren werking en wetgeving

B. Producten

- Evaluatie van de werking en de wetgeving: beantwoordt ze nog aan de huidige noden en behoeften

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verzamelen over doelgroep
- Informatie verzamelen over wetgeving

B. Producten

- Cijfers met betrekking tot het aantal toelagegerechtigde en afgewezen studenten, de sociale afkomst van studenten, het type leefeenheid, ... en ook cijfers over het algemenere onderwijsdomein, het fiscale, sociaal-economische, ... domein.
- Opvolgen van wetgeving (onderwijs- en aanverwante)
- Gegevens verzamelen via studievoorzieningen en andere partners uit het middenveld om de realiteit van de doelgroep te benaderen
- Overleg met het middenveld en politiek

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Bijsturen van de regelgeving

B. Producten

- Analyse van de informatie
- Formuleren van adviezen voor bijsturen regelgeving
- Uitvoeren simulaties
- Op verzoek van de minister bijsturing regelgeving (van a tot z)

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Nieuwe wetgeving toepassen

B. Producten

- Vorming voor de eigen medewerkers
- Informatieverstrekking naar de buitenwereld

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling / het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming,...)

4.5.2 Outcome

- Haalbaarheidstoets Onderwijsdecreet XVIII
- Haalbaarheidstoets HBO

4.6 Ondersteunende takenpakketten

Bovenstaande takenpakketten worden ondersteund en dus mee mogelijk gemaakt door de takenpakketten gegevensbeheer en begroting die voor de buitenwereld minder zichtbaar zijn.

4.6.1. Begroting

Figuur 101: begroting periode 2001-2007

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ingeschreven in de begroting	55.940	55.898	69.314	77.215	78.738	60.351	79.319
totaal beschikbaar krediet	73.424	73.747	70.503	77.398	80.422	76.371	83.584

4.6.2. Gegevensbeheer

Vanaf december 2007 wordt aan het gegevensbeheer van de afdeling een nieuwe impuls gegeven. De afdeling zelf bepaalt haar behoeften aan gegevens in functie van de hier boven beschreven takenpakketten, maar betreft hier ook haar partners, de intermediairs bij. In 2008 wordt deze behoefteanalyse geconsolideerd.

BIJLAGEN

Lijst van gebruikte afbeeldingen en tabellen

Figuur 1: organogram van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming.....	8
Figuur 2: organogram AHOVOS	9
Figuur 3: door AHOVOS geselecteerde actiepunten op basis van de Leidraad.....	16
Figuur 4: aantal klachten AHOVOS.....	19
Figuur 5: Budget AHOVOS (Bron: 2 ^e begrotingscontrole 2007)	30
Figuur 6: personeelsverdeling over de afdelingen (bron: PEP)	31
Figuur 7: personeelsverdeling over de afdelingen zonder Controle Hoger Onderwijs en vzw DIVA (bron: PEP).....	32
Figuur 8: diagram personeelsverdeling over de afdelingen van AHOVOS uitgedrukt in vte (Bron: PEP)	32
Figuur 9: aantal personeel per niveau en rang binnen AHOVOS – excl. controle HO en vzw DIVA (Bron: PEP)	33
Figuur 10: diagram met verdeling over de niveaus binnen AHOVOS (Bron: PEP)	33
Figuur 11: verdeling over de niveaus binnen Controle Hoger Onderwijs en vzw DIVA.....	34
Figuur 12: verdeling volgens geslacht binnen AHOVOS	34
Figuur 13: verdeling volgens geslacht binnen management AHOVOS	35
Figuur 14: verdeling volgens geslacht binnen het topmanagement beleidsdomein O&V.....	35
Figuur 15: grafiek verdeling niveau volgens geslacht	35
Figuur 16: leeftijdsgrafiek personeel AHOVOS.....	36
Figuur 17: evolutie hogescholenenveloppe 1997-2000	42
Figuur 18: evolutie hogescholenenveloppe 2001-2004	43
Figuur 19: evolutie hogescholenenveloppe 2005-2007	43
Figuur 20: Middelen omvorming BAMA/innovatie/flexibilisering	45
Figuur 21: Middelen academisering	45
Figuur 22: Samenstelling werkingsuitkeringen.....	46
Figuur 23: Enveloppe hoger onderwijs (raming 2008- 2009).....	47
Figuur 24: aantal studenten per studiegebied en academiejaar naar gerichtheid	54
Figuur 25: evolutie van het aantal generatiestudenten	55
Figuur 26: aantal uitgereikte diploma's.....	55
Figuur 27: Aantal personeelsleden: benoemden en tijdelijken (uitgedrukt in fte)	60
Figuur 28: Verdeling personeelsleden naar administratieve toestand.....	61
Figuur 29: Aantal personeelsleden per personeelscategorie (uitgedrukt in fte) betaald via enveloppe.....	61
Figuur 30: verdeling van personeelsleden volgens personeelscategorie	62
Figuur 31: Leeftijdspiramide	62
Figuur 32: leeftijdsdiamide personeelsleden CF en MVD.....	63
Figuur 33: aantal vte instappers in het uitzonderingsstelsel in 2007	64
Figuur 34: verhouding personeelsleden met wachtgeld en personeelsleden betaald via enveloppe... ..	64
Figuur 35: historiek 2000 - 2007.....	64
Figuur 36: aantal pensioenaanvragen per maand in 2007.....	65
Figuur 37: Input formulieren per maand	66
Figuur 38: Spreiding formulieren	67
Figuur 39: Aantal opdrachten gecreëerd minimum twee maanden voor de betreffende maand.....	68
Figuur 40: Aantal opdrachten gecreëerd in de betreffende maand	69
Figuur 41: 1e jaar EPD: 2007.....	69
Figuur 42: 2e jaar EPD: 2008.....	70
Figuur 43: evolutie academische gelijkwaardigheden.....	72
Figuur 44: evolutie academische gelijkwaardigheden.....	73
Figuur 45: evolutie gelijkwaardigheden volwassenenonderwijs.....	73
Figuur 46: evolutie professionele erkenning.....	74
Figuur 47: evolutie aanvragen professionele erkenning	74
Figuur 48: evolutie niveaubepaling.....	74
Figuur 49: evolutie aanvragen niveaubepaling	75
Figuur 50: deelnemen/slagen.....	79
Figuur 51: deelnemen / slagen volgens geslacht.....	79
Figuur 52: deelnemen / slagen volgens nationaliteit.....	80
Figuur 53: gedeerde inschrijvingsgelden.....	88
Figuur 54: Toekenning en verdeling globale enveloppe 2007	89

Figuur 55: Toekenning en verdeling anciënniteitstoelage.....	90
Figuur 56: Toekenning en verdeling extra middelen NT2	91
Figuur 57: Toekenning en verdeling van bijkomende ICT-middelen.....	92
Figuur 58: Totaal subsidies en dotaties aan CBE's in 2007.....	92
Figuur 59: Toegekende bedragen aan de Huizen van het Nederlands	93
Figuur 60: Huizen van het Nederlands en de middelen van het Vlaams Intersectoraal Akkoord.....	93
Figuur 61: Aantal Centra voor Volwassenenonderwijs – schooljaar 2006-2007 (1)	97
Figuur 62: Aantal Centra voor volwassenenonderwijs – schooljaar 2005-2006 (1).....	97
Figuur 63: Spreiding Centra voor Basiseducatie per provincie.....	97
Figuur 64: Gepresteerde deelnemersuren per leerdomein	98
Figuur 65: aantal personeelsleden CBE.....	99
Figuur 66: evolutie deelname centra aan EPD.....	104
Figuur 67: Aantal PERS-formulieren	105
Figuur 68: Aantal manueel verwerkte coderegels.....	105
Figuur 69: aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per personeelscategorie betaald in februari 2007	105
Figuur 70: aantal fulltime equivalenten in organieke betrekkingen volgens administratieve toestand	106
Figuur 71: Aantal personeelsleden (vervangers inbegrepen) per personeelscategorie betaald in februari 2007	106
Figuur 72: Aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per net (begroting) betaald in februari 2007.....	106
Figuur 73: Aantal uitgeoefende opdrachten per net betaald in februari 2007.....	107
Figuur 74: aantal personeelsleden (vervangers inbegrepen) per net betaald in februari 2007	107
Figuur 75: Gemiddelde grootte van het volume aanstelling per personeelslid en per net.....	107
Figuur 76: aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per leeftijdscategorie betaald in februari 2007	107
Figuur 77: Weerslag modulair onderwijs (aantal fte per maand)	108
Figuur 78: Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers	108
Figuur 79: budgettaire weerslag van de herzieningen in 2007 (in euro).....	109
Figuur 80: Inschrijvingen 2006	112
Figuur 81: Inschrijvingen 2007	113
Figuur 82: aantal inschrijvingen 2006 per trimester	113
Figuur 83: aantal inschrijvingen 2007 per trimester	114
Figuur 84: percentage inschrijvingen van de doelgroepen per trimester	114
Figuur 85: ingescande documenten	123
Figuur 86: school- en academiejaar 2005-2006.....	125
Figuur 87: school- en academiejaar 2006-2007.....	125
Figuur 88: bezwaarschriften 2007.....	129
Figuur 89: betaalde bedragen HO.....	131
Figuur 90: betaalde bedragen SO.....	132
Figuur 91: Stuvo's academiejaar 2007-2008.....	133
Figuur 92: Aantal beursstudenten en bijna-beursstudenten per hogeschool (academiejaar 2006-2007)	134
Figuur 93: aantal beursstudenten en bijna-beursstudenten per universiteit (academiejaar 2006-2007)	134
Figuur 94: terugvorderingen 2001-2002.....	136
Figuur 95: terugvorderingen 2002-2003.....	137
Figuur 96: terugvorderingen 2003-2004.....	137
Figuur 97: terugvorderingen 2004-2005.....	137
Figuur 98: terugvorderingen 2005-2006.....	137
Figuur 99: terugvorderingen 2006-2007.....	138
Figuur 100: voorbeelden van campagnemateriaal.....	140
Figuur 101: begroting periode 2001-2007.....	144

Lijst van gebruikte afkortingen

AGION	Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs
AgODi	Agentschap voor Onderwijsdiensten
AHOVOS	Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen
AOC	Agentschap voor Onderwijscommunicatie
ATP	Administratief-technisch personeel
BBB	Beter Bestuurlijk Beleid
BIS	Begeleid individueel studeren
BO	Beheersovereenkomst
BSC	Balanced Scorecard
CBE	Centrum voor basiseducatie
CVO	Centrum voor Volwassenenonderwijs
DHO	Databank Hoger Onderwijs
DTO	Databank tertiair onderwijs
EPD	Elektronisch Personeelsdossier
EVK/EVC	Eerder verworven kwaliteiten/competenties
HO	Afdeling Hoger Onderwijs
HvN	Huizen van het Nederlands
IAVA	Interne Audit Vlaamse Administratie
IC/OB	Interne Controle/Organisatiebeheersing
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KC	Kwaliteitscontrole
KPI	Kritische Prestatie-Indicator
KSF	Kritische Succesfactor
KTO	Klantentevredenheidsonderzoek
MALHO	Meting Administratieve Lasten Hoger Onderwijs
MVD	Meester-vak-dienst personeel
NT2	Nederlands tweede taal
O&V	Onderwijs en Vorming
OHP	Opvoedend hulppersoneel
OOD	Operationele organisatiedoelstellingen
OP	Onderwijzend personeel
PEP	Personeel- en procesplan
SOD	Strategische organisatiedoelstellingen
ST	Afdeling Studietoelagen
STUVO	Studentenvoorziening
TBS	Terbeschikkingstelling
VIA	Vlaams intersectoraal akkoord voor de socialprofit-sector
VLOR	Vlaamse Onderwijsraad
VO	Afdeling Volwassenenonderwijs